



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de  
Administración en Turismo y Hotelería de la  
Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017”**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de la  
Educación**

**AUTOR:**

**Br. Roger Leandro Cerna Castillo**

**ASESOR:**

**Dr. Valdez Asto Jose Luis**

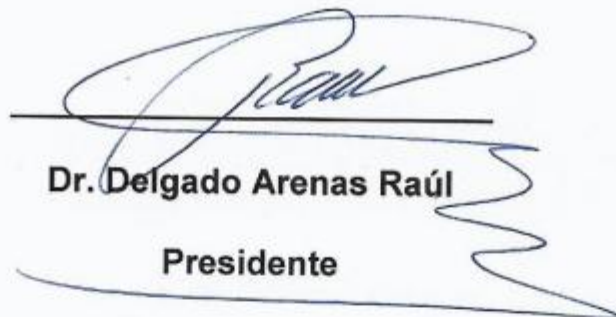
**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y Calidad Educativa**

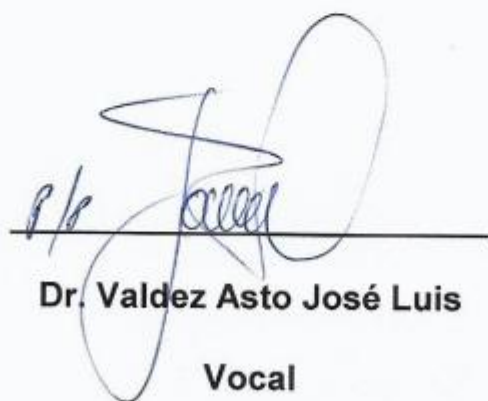
**PERÚ - 2017**



**Dr. Delgado Arenas Raúl**  
**Presidente**



**Dr. Prado López Hugo Ricardo**  
**Secretario**



**Dr. Valdez Asto José Luis**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis ángeles que están en el cielo porque su ejemplo me ayudó a continuar siempre adelante a pesar de los percances me enseñaron que siempre hay algo que hacer; así también a cada uno de mis hermanos y hermanas que me ayudan cada día con su motivación y paciencia frente a cada decisión que he tomado.

### **Agradecimiento**

A todas las personas que aportando conocimientos, opiniones e ideas lograron enriquecer mucho más este trabajo de investigación, asimismo al personal docente, administrativo y estudiantes de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería que me apoyaron arduamente con todo lo que necesitaba para completar mi informe.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Roger Leandro Cerna Castillo, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42540992 con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017”.

Declaro bajo juramento  
que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 17 de junio de 2017.

Roger Leandro Cerna Castillo

DNI: 42540992

Firma.....

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Maestro en Administración de la Educación; presentamos la Tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César vallejo Sede Lima Este, 2017”.

El trabajo de investigación tiene por finalidad Determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, 2017. Señores miembros del jurado pongo en vuestras manos esta investigación para su evaluación y merecimiento de su aprobación.

**El Autor**

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, teórica y práctica	20
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	40
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de las Variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de Estudio	46
2.5. Diseño de Investigación	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	68

V.	CONCLUSIONES	71
VI.	RECOMENDACIONES	73
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
VIII.	ANEXOS	78
	Anexo 1	79
	Anexo 2	86
	Anexo 3	100
	Anexo 4	103
	Anexo 5	113



## Lista de tablas

	Páginas
Tabla 1:	44
Operacionalización de la Variable 01 Calidad de servicio	
Tabla 2:	45
Operacionalización de la Variable 02 Satisfacción	
Tabla 3:	49
Calificación y puntuación del cuestionario para Calidad de Servicio.	
Tabla 4:	50
Calificación y puntuación del cuestionario para Satisfacción.	
Tabla 5:	51
Recurso estadístico	
Tabla 6:	54
Distribución de frecuencia según calidad de servicio.	
Tabla 7:	55
Distribución de frecuencia según calidad académica.	
Tabla 8:	56
Distribución de frecuencia según calidad de gestión.	
Tabla 9:	57
Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento.	
Tabla 10:	58
Distribución de frecuencia según Satisfacción.	
Tabla 11:	59
Distribución de frecuencia según calidad de servicio y Satisfacción.	
Tabla 12:	60
Distribución de frecuencia según calidad académica y Satisfacción.	
Tabla 13:	61
Distribución de frecuencia según calidad de gestión y Satisfacción.	
Tabla 14:	62
Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y Satisfacción.	
Tabla 15:	63
Prueba de normalidad de la variable y dimensiones.	
Tabla 16:	64

Correlaciones Hipótesis General.

Tabla 17: 65

Correlaciones Hipótesis alterna 1.

Tabla 18: 66

Correlaciones Hipótesis alterna 2

Tabla 19: 67

Correlaciones Hipótesis alterna 3

.

## Lista de figuras

	Páginas
Figura 1: Pirámide de Necesidades de Maslow.	34
Figura 2: Diseño de Investigación.	47
Figura 3: Distribución de frecuencia según calidad de servicio	54
Figura 4: Distribución de frecuencia según calidad académica	55
Figura 5: Distribución de frecuencia según calidad de gestión	56
Figura 6: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento	57
Figura 7: Distribución de frecuencia según Satisfacción	58
Figura 8: Distribución de frecuencia según calidad de servicio y Satisfacción	59
Figura 9: Distribución de frecuencia según calidad académica y Satisfacción	60
Figura 10: Distribución de frecuencia según calidad de gestión y Satisfacción	61
Figura 11: Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y Satisfacción.	62

## Resumen

El presente informe de Tesis es un trabajo de tipo Correlacional por que persiguió como objetivo general determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este.

Es un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó un muestreo probabilístico a fin de determinar la muestra que resultó un total de 216 estudiantes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos: cuestionario sobre Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción.

Se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no presenta distribución normal por lo tanto para probar la hipótesis de investigación se usará la Correlación de Spearman y Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017

Los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes asimismo se concluye que los resultados determinaron que la Calidad de Servicio se da de manera regular que es un resultado igual al analizar los resultados de Satisfacción.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción.

## Abstract

The present thesis report is a work of type correlation because it pursued as a general objective to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the students of administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo headquarters Lima East.

It is a non-experimental cross-sectional correlational study. A probabilistic sample was used to determine the sample, which resulted in a total of 216 students who were surveyed using two instruments: Quality of Service questionnaire and questionnaire Satisfaction.

It was demonstrated that the data of the variable and of the dimensions does not present normal distribution by the both to test the hypothesis of investigation would be used the Correlation of Spearman and As the value P is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and it is concluded Si There is a relationship between the Quality of Service and the Satisfaction of the students of Administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo Sede Lima Este, 2017.

The results showed that there is a significant correlation between Quality of Service and Satisfaction of the students. It is also concluded that the results determined that the Quality of Service is given on a regular basis, which is an equal result when analyzing the Satisfaction results.

Keywords: Quality of service, Satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### **Antecedentes Internacionales:**

Para el trabajo de investigación se revisó varias tesis de diferentes autores y países que guardan relación con las variables de investigación logrando rescatar las que pudieron aportar un mayor conocimiento y enriquecer mejor esta investigación.

Ospina (2015); En Valencia, España; realizó un trabajo de Investigación denominado “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”, para optar el grado de Doctor en Marketing cuyo propósito fue el de aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito del transporte de mercancías. La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo utilizando el alfa de crombach para la validez de sus instrumentos teniendo como resultado un 0.8492 de intensidad y 0.8253 de beneficios de acuerdo con los resultados presentados, la calidad de servicio tiene un efecto positivo y significativo sobre el valor percibido (H4) y la satisfacción (H5), se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas, y así, aceptar el conjunto de siete hipótesis que forman parte de nuestro modelo conceptual. De esta forma se confirma la cadena de consecuencias calidad de servicio → valor percibido → satisfacción → lealtad aplicada al ámbito del transporte de mercancías. Después de haber profundizado en el estudio de la calidad de servicio, concluimos que la teoría asociada a este concepto ha sido dominada por dos líneas de pensamiento académico, denominadas la “tradición europea” y la “tradición americana”. Esta tesis, se centró en el estudio de la calidad de servicio desde la perspectiva de la escuela americana, específicamente la línea de estudio asociada a la escala SERVQUAL, debido a su predominio y su mayor aplicabilidad al contexto de estudio de esta tesis doctoral. Pasando a las conclusiones asociadas a las relaciones entre la calidad de servicio y el valor percibido con la satisfacción y la lealtad, como sus principales consecuencias, las evidencias empíricas aportadas en la presente tesis doctoral nos permiten concluir que la satisfacción es una consecuencia inmediata de la calidad de servicio y del valor percibido. Por lo tanto, concluimos que en las relaciones.

Enríquez (2014); en La Plata, Argentina, realiza la tesis titulada “Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada”, para optar el título de Magister en Dirección de Empresas, Universidad Nacional de la Plata. La finalidad fue analizar y conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Ensenada con respecto a los servicios municipales mencionados. La investigación es de nivel Exploratoria y utiliza el método cuantitativo. La muestra es de 250 personas a quienes aplica; el instrumento que usaron para esta investigación fue; una encuesta cerrada donde cada encuestado calificó su expectativa y su percepción). En el coeficiente de confiabilidad no se aplicó porque el instrumento es un modelo validado (SERVQUAL); asimismo no se realiza la prueba de hipótesis por tratarse de una investigación exploratoria. Las conclusiones de la investigación fueron que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad percibida por el cliente y para esto se necesita definir qué es lo que representa un servicio de calidad para el mismo. A partir de ello habrá que cuantificar las satisfacción del cliente - Recaudaciones y Cobranzas - Municipalidad de Ensenada expectativas y percepciones para luego trabajar en consecuencia otra conclusión importante estuvo centrado en el resultado del análisis global, donde se pudo observar que el 60% de los entrevistados calificó al servicio como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “Bueno” y de esta manera se determinó 92% tiene una imagen buena y positiva del servicio prestado, estando servicio que se brinda a los usuarios. También es preciso recalcar que en esta investigación las personas han concluido que la imagen es positiva del servicio que brindan, esto se debe a que quizá la estructura organizativa de la institución deberá mantener para consolidar esta percepción.

Di (2013); En la Plata, Argentina; realizó una investigación denominada, “Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata”, Esta investigación se realizó para obtener el grado de Magister en Dirección de Empresas. El estudio tuvo como finalidad evaluar la conducta de sector publico frente a la temática de calidad de servicios que es día a día más relevante toda vez que la población tiene necesidades y requerimientos por satisfacer y a través de una oportuna atención por las



entidades del estado; la investigación tuvo como objetivo evaluar los niveles de satisfacción de los clientes del servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata e identificar la calidad de servicio que se brinda en la dirección operativa y las expectativas de los usuarios de la misma entidad, para este estudio de investigación se consideró como universo al total beneficiados por la Dirección Operativa de Licencias de Conducir registrados en la Municipalidad de la Plata 654.321 habitantes y de esto se realizó una muestra aleatoria estratificada cuyo resultado fue 250 habitantes del Partido de La Plata. Para poder desarrollar este trabajo de investigación el autor trabajó el nivel de investigación exploratoria y de naturaleza cuantitativa, se utilizó la encuesta como herramienta para la recolección y procesamiento de datos realizada a través de preguntas de tipo “cerradas”, con el fin de facilitar la respuesta de nuestros encuestados. En el coeficiente de confiabilidad no se aplicó porque el instrumento es un modelo validado (SERVQUAL); asimismo no se realiza la prueba de hipótesis por tratarse de una investigación exploratoria. Esta investigación concluyo que al analizar de forma global las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio, se desprende que en la gran mayoría de las dimensiones, el servicio de licencias de conducir en la municipalidad de La Plata, alcanza las expectativas que los usuarios traían al solicitar, sin embargo debe tener en cuenta que los usuarios llegan con bajas expectativas a realizar el trámite; si a esto se le añade que los usuarios por las características del servicio: Renovación de licencia de conducir, en su mayoría ya han concurrido en otras oportunidades a realizar un trámite similar y por lo cual ya están al tanto del servicio que van a recibir, esto significaría cierta adecuación por parte de los usuarios acerca del servicio que van a recibir y no esperan mejoría a lo ya obtenido en el pasado.

Ortiz (2012), En Quito, Ecuador; trabajó una Tesis titulada “Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, específicamente Colombia, Ecuador y Perú” previo para optar el Título de Magister en Administración de empresas con mención en Negocios Internacionales. Este trabajo tiene como objetivo de estudio aumentar la satisfacción al cliente en una empresa de transporte terrestre dentro de una comunidad andina. Para el mejoramiento de la de la

satisfacción del Cliente, se aplicó la herramienta de “Calidad deservicio” logrando así un resultado en la disminución de Insatisfacción del cliente de 39% a 30% en los tres países donde se encuentra la empresa. Las conclusiones más relevantes que aportan al trabajo son que como resultado del análisis de las encuestas y la evaluación de las herramientas para aumentar la satisfacción del cliente en una empresa de la Comunidad Andina, la herramienta más óptima para lograr el mejoramiento de la empresa es “La Calidad de Servicio”

### **Antecedentes Nacionales**

Asimismo se revisaron diferentes trabajos de investigación de autores peruanos que también tomaron como temas de investigación variables que se relacionan con esta investigación y se seleccionaron las más relevantes que dieron un mayor aporte a esta investigación.

Blancas (2016); En Huancayo, Perú; Realizó un trabajo de investigación denominado “Proceso de enseñanza Aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación Primaria”; para optar el título de Magister en Educación cuyo propósito fue de determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2015, con la proyección que los resultados puedan contribuir en la implementación de una política de mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje y satisfacer las expectativas de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. La metodología de la investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, donde se ha utilizado dos instrumentos para recoger datos sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción, los que fueron antes de su uso validados y se estableció su confiabilidad. Para este estudio, se tuvo como población de estudio los 169 estudiantes matriculados, teniendo como muestra de estudio 122 estudiantes que representa el 72% de la población de estudio, determinado mediante el muestreo no probabilístico a criterio de expertos y del investigador. Luego del procesamiento de la información, se realizó la contratación de las hipótesis y se

llegó a la siguiente conclusión principal: existe la correlación moderada entre proceso enseñanza- aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2015, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de “Rho de Spearman” - 0.517 y una t calculada es mayor que t teórica  $6,58 > 1,98$ .

Martel (2014) en Lima, Perú realiza un trabajo de investigación denominado “Calidad de Servicio y Burnout en Instituciones Educativas Privadas y públicas” para optar el grado académico de Maestro en educación con Mención en Gestión de la Calidad, Autoevaluación y Acreditación cuyo objetivo general era de Determinar las diferencias de la Calidad de Servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. En el diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo teniendo como una población de 985 personas Con un nivel de confianza del 99%, y la precisión del error del 5% se obtuvo una muestra estadística de 397 sujetos a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos. Se tabularon los datos en el programa estadístico SPSS versión 18. Todos los análisis se realizaron con una significancia de  $p < 0.05$ . Los análisis que se realizaron fueron de nivel descriptivo, se utilizaron medidas de tendencia centra (media, mediana, moda), desviación estándar, pruebas de homogeneidad de varianzas o pruebas de normalidad, pruebas de contraste como U Mann-Whitney y W de Wilcoxon. Para visualizar mejor los resultados se emplearon gráficos de barras. Entre sus conclusiones más resaltantes tenemos que Existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011 y Mejorar la capacitación sobre gestión integral de calidad que considere los aspectos psicológicos de sus recursos humanos en instituciones públicas y privadas con el fin de encontrar el personal idóneo en cada área. De ésta manera se enlaza en concepto de calidad con equidad e inclusión, como lo considera actualmente el gobierno como una meta en acreditación.

Pelaes (2010), en Lima, Perú; realizó una tesis titulada “Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción del Cliente en una empresa de servicios telefónicos”, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas

cuyo propósito de estudio fue determinar el grado de relación que existe entre el Clima organizacional y la Satisfacción del Cliente, la investigación puede ser tipificada como “investigación sustantiva” ya que trata de describir y explicar un fenómeno. La investigación es “descriptivo correlacional” en la medida que se ocupará de esclarecer las relaciones entre las variables "clima organizacional" y "satisfacción del cliente". El diseño estadístico es, pues, un diseño correlacional., el mismo que se llevará a cabo aplicando el análisis de correlación producto-momento de Pearson asumiendo un nivel de significación de 0.05. La muestra de la investigación estuvo conformada por 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a los que se les aplicó la Escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. El tipo de muestreo aplicado fue el “criterial” u “opinático” en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación. La verificación de las Hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento correlacional llevado a cabo. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Calidad de Servicio**

#### **Calidad:**

Para definir a la calidad tenemos varias opiniones:

La Calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso. (Israel 2011, p. 9)

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones. (Tarí 2000, p. 22)

Refieren a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independientemente de los procesos que se han llevado cabo. (Miranda, Chamorro 2007 p. 1)

#### **Reseña Histórica de la Calidad:**

La calidad nace como un factor importante en la actividad humana, este a su vez se ha desarrollado más o menos de acuerdo a las necesidades y circunstancias de las personas.

Miranda & Chamorro (2007) mencionan que Etimológicamente el concepto de calidad proviene latín “qualitasatis” y este está definido por la RAE como el conjunto de características inherentes a una sola, se trata de aquel elemento unido a un bien o servicio pero independiente de procesos que lo llevan a cabo.

Con el paso del tiempo, se dice que se buscaba la calidad artesanal para que los objetos puedan ser aptos para darles un uso, pero debería ser estéticos, ello implicaba que los productos deben estar sujetos a características que podían ser evaluadas por los clientes; con la revolución industrial iniciada en Inglaterra la revolución a mediados del siglo XVIII, genero un cambio más radical aun, esto ha conocido la producción de bienes, con esto del uso de maquinarias para producción los errores eran más frecuentes y causo un efecto negativo en la calidad.

Muñoz (2013) revisó el modelo de Taylor el cual propuso que las empresas deben tener un departamento de inspección el cual se proporcione a empleados para inspeccionar esta labor y determina que se debe trabajar sobre los procesos y no sobre el producto, que este debe estar enfocado en encontrar las causas de los errores de producción de lo cual se obtiene el principio de variación.

Deming (1940), desarrolló el Control Estadístico de la Calidad, demostrando que los controles estadísticos podían ser usados tanto en operaciones administrativas como en industrias, en 1949 Ishikawa, se liga a la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) y empezó a estudiar los métodos estadísticos y el control de la calidad y determina que los ingenieros deben conocer el uso de los métodos estadísticos y que era necesario aplicar el control de calidad en la industria entre otros.

Feigenbaum es el que fundo el concepto de Control Total de la Calidad (CTC) y es definido como “un sistema eficaz que integra esfuerzos en materia del desarrollo de la calidad, con el único fin de producir bienes y servicios a niveles más económicos y que sean de plena satisfacción de los clientes”.

### **Estado Actual de la Calidad.**

Como consecuencia de lo mencionado en los textos anteriores se ha podido desarrollar una cultura e concientización ya que la calidad tarea de todos en una organización, existen distintos autores que definen el término calidad y esta ha generado muchas dudas y controversias, sin embargo, son los consumidores de productos y servicios los que deben marcar el desarrollo del mercado.

Ante esta nueva tendencia se muestra la calidad como una actividad integrada al desarrollo de cualquier organización.

Romero (2007) refirió que todas las organizaciones han cambiado sus objetivos y están considerando metas como:

- 1.- identificar necesidades en el cliente, satisfacerlas y despertar nuevas necesidades.
- 2.- Planificación de actividades determinando responsabilidades para controlar, asegurar y mejorar la calidad.
- 3.- Reducir la burocracia en los procesos de producción.
- 4.- satisfacer al cliente interno y externo.

Por tanto, actualmente la calidad está representado por un proceso de mejora continua en todas las áreas de una organización y todos los colaboradores deben estar alineados en la satisfacción de las necesidades del cliente.

## **Servicio**

Respecto al servicio tenemos:

El servicio en una práctica gerencial que tiene por objetivo, aumentar el nivel de satisfacción de los clientes; consiste en actividades identificables, diferenciables y esencialmente intangibles que proveen beneficios individuales o colectivos y que no están necesariamente atadas a la venta de un producto. (Israel pp. 21, 22).

Duque (2005 p.1) nos menciona que “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y /o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Asimismo cita a dos autores que se refieren a servicio:

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

### **Calidad De Servicio**

Para la Calidad de servicio tenemos que:

La calidad del servicio es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, y de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1985 p.126)

### **Modelos De Calidad De Servicio**

#### **Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1993)**

Según Parasuraman este modelo consiste en buscar y medir la calidad que es percibida y se desarrolla en el establecimiento de un modelo de evaluación de la calidad en las empresas de servicios: “El modelo de los Cinco Gaps”.

Es su teoría Parasuraman indica lo siguiente:

Su teoría está basada principalmente en la identificación de los problemas que llevan a una organización a una situación de prestación de servicio de no calidad, este modelo consiste en encontrar soluciones y estableciendo programas de actuación.

El desarrollo del “Modelo de los cinco Gaps” puede resumirse en lo que los autores mencionan.

Gap 1: Discrepancia entre los usuarios y percepciones de los directivos.

Gap 2: Discordancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del



servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Podemos mencionar entonces que este modelo concluye y propone este modelo de calidad y este radica en la disminución de las deficiencias en una organización y mantenerlas en el nivel más bajo posible.

### **Modelo ampliado de calidad de servicio de Zeithmal, Berry y Paras (1994)**

Los autores ampliaron su investigación en su modelo ampliando y este consistía en la identificación de los factores organizacionales y su relación con la calidad del servicio, así este modelo ampliado al igual que en el modelo básico de las deficiencias, la discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la calidad del servicio es el resultado de las cuatro deficiencias que existen en la organización. Tienen expectativas y percepciones de la Deficiencia 5 y por eso plantean cinco dimensiones; Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

### **El Modelo SERVQUAL (Service Quality)**

Colmenares, Saavedra (2016), este modelo tuvo impulso para su aplicación a partir del trabajo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1993, 1994), el este modelo o propuesto es un punto de referencia obligado en el estudio y la gestión de la calidad de servicio.

(Pascual, 2004; Casino, 2001).

Los autores definen a la calidad de servicio percibida por el cliente y este resulta de la comparación de expectativas que ha generado el servicio, estos indican que a la hora de evaluar calidad de servicio es necesario considerar las opiniones de los usuarios. Por ello definen a la calidad de servicio como la amplitud de brechas que existía entre las expectativas y deseos de los clientes.

Considerando las conclusiones alcanzadas por los investigadores se desarrolla

este modelo y se diseña el instrumento de medida que se denomina SERVQUAL, este se deriva, según sus autores como un paradigma de la confirmación de la satisfacción al cliente comparado con la percepción que genera. Es decir, la calidad puede ser medida sustituyendo puntuaciones (Bitner 1990)

Según Schiffman y Lazar (2001) este modelo es una técnica de investigación en profundidad que permite realizar la medición de calidad en cualquier tipo de empresa o entidad, y va a permitir que las expectativas que tienen los clientes y como ellos aprecian el servicio recibido, mencionan también que este instrumento diagnostica de manera global el proceso de servicio como objeto de estudio.

Ese modelo estima 05 dimensiones: Elementos Tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **Modelo de calidad de servicio de Grönroos (1988)**

Este modelo consiste y explica la calidad del servicio que es percibida de las experiencias de la actividad del marketing tradicional.

El autor menciona que la calidad percibida por el cliente se obtiene cuando la calidad es experimentada y satisface las expectativas del cliente todo esto se dará en función a los factores como: La comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas...), comunicación “boca-a-oido”, la imagen corporativa local y las necesidades del cliente.

La experiencia de calidad, es influida por la imagen corporativa local y a su vez por otros dos componentes distintos (Grönroos, 1993):

1. La calidad técnica: está referida a que el servicio sea correcto y técnicamente nos lleve a resultados aceptables, esto está referido a la dimensión lo que el consumidor recibe.
2. La calidad funcional: forma en que el consumidor trata de desarrollar en la producción del servicio, la dimensión del “cómo” el consumidor lo recibe.

Podemos decir entonces que calidad determina dimensiones y estas están básicamente enfocadas en la calidad esperada y experimentada.

### **Modelo de calidad de servicio de Bolton y Drew (1991)**

Este modelo consiste en la calidad de servicio percibido en función de la no confirmación de las expectativas por parte del cliente, mediante las percepciones de niveles de resultado de los componentes, dando como resultado la satisfacción o insatisfacción del consumidor.

Para los autores un determinante clave de la calidad de servicio global es el desajuste entre resultado y expectativas (Bolton y Drew, 1991). La calidad del servicio es una actitud frente a la empresa y todos sus servicios, mientras que la satisfacción se expresa con respecto al servicio ofrecido localmente, y es de la calidad de servicio percibida, de la que se derivan las intenciones de comportamiento.

### **Calidad de servicio en las Instituciones**

Di Martin (2012 ) La calidad total en las instituciones públicas debe considerar en que todas las fases intervienen en el desarrollo de la misma, no sólo en cuanto al producto en sí, sino a gestión de esta, tratando de utilizar estrategias y recursos para prevenir errores y este debe involucrar a todos los trabajadores sistematizando procesos, mejorando el clima laboral y reduciendo pérdidas de tiempo en actividades poco productivas y gastando recursos innecesarios, se debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes con la finalidad de satisfacerlas.

La calidad abarca a toda una organización y todas sus actividades como meta de satisfacción del cliente y al menor costo.

La calidad está fundamentada en los siguientes principios:

- a) La organización se debe orientar hacia el cliente.
- b) Ampliar el concepto cliente
- c) La calidad la hacen las personas.
- d) La mejora continua
- e) La simplificación y agilización de los procesos.
- f) Trabajo en equipo
- g) Reducción de costos.

#### **La organización se debe orientar hacia el cliente:**

Este principio está orientado a que el cliente es lo principal, las organizaciones

deben girar sus procesos que son importantes para lograr este fin, es la organización en su totalidad la que debe participar para lograr dicha satisfacción y no solo los responsables de áreas de servicio. Cada una de las partes de la organización debe trabajar en forma coordinada para satisfacer las necesidades del cliente.

Es así, que la organización debe estar en alerta a todas aquellas características y atributos del servicio ya que son estos los que generan satisfacción en los clientes, debe buscarse siempre aumentar ello, debemos determinar siempre sus preferencias para anticiparnos a sus expectativas ya que con el logro de la satisfacción se podrá aumentar la competitividad y este se convierte en un tema estratégico.

#### **Ampliar el concepto cliente:**

Este principio está enfocado en tener claro que en una organización tiene clientes internos y clientes externos. Usualmente solo se considera al cliente externo, en el caso de las municipalidades, a la población que buscan información o cualquier tipo de servicio, pero es importante darle la importancia a los funcionarios que son clientes internos, estos son los que reciben los resultados de los procesos anteriores, llevado a cabo dentro de la misma; si el resultado es satisfactorio, él podrá realizar eficientemente el proceso que le corresponda, pero si el resultado recibido no es satisfactorio, éste incidirá negativamente en la actividad llevando consigo errores, omisiones o retrasos. (p. 15).

#### **La calidad la hacen las personas:**

Este principio está enfocado en los recursos humanos en una organización, estos son un principal activo por lo que su satisfacción es un objetivo importante. El tener de un clima organizacional que permita que las personas contribuyan efectivamente al rendimiento de la organización es clave, y representa crear las condiciones adecuadas en sus áreas.

Se debe valorar su experticia, capacidad creativa mediante la participación en la gestión de nuevos procesos de la organización y el trabajo en equipo, privilegiando su calidad de vida y clima laboral.

La capacitación, motivación y bienestar de la fuerza laboral, crea un ambiente de trabajo propicio en participación y desarrollo de las personas. El desarrollo de éstas depende cada vez más de las oportunidades para aprender en ambientes favorable donde desarrollar sus capacidades y potencialidades.

### **La mejora continua.**

Está basada en que de los errores se aprenden y deben ser mejorados, estos conceptos deben incorporarse en la cultura organizacional, siendo asumida como un valor importante, de esa manera se podrá constituir como un estilo de gestión.

### **La simplificación y agilización de los procesos.**

Este es unos procesos que se define con un conjunto de actividades enlazadas entre sí que partiendo de uno o más insumos (entradas) se transforman generando un producto (servicio o información). Que la Municipalidad posea procesos simples y ágiles son elementos también para alcanzar la calidad.

Esta va a permitir que permite brindar una mejor y más rápida atención al cliente, así como optimizar los recursos existentes en la Municipalidad y reducir trámites, costos y tiempos para el usuario.

### **Trabajo en equipo:**

Los integrantes de una entidad como las instituciones deben tener definidas sus funciones las cuales deben estar orientadas principalmente a cumplir los objetivos institucionales, estos factores influyen en el buen desempeño de los colaboradores.

Entre los factores que influyen en el buen desempeño de los equipos están:

- Un grupo de personas trabajando estructuradamente, pueden alcanzar sinergia, que los resultados en equipo son mejores que resultados individuales.
- Mediante los equipos se procura la motivación, el sentido de pertenencia y compromiso de cada uno de sus miembros con la Municipalidad.

### **Reducción de costos.**

La calidad tiene un costo el cual es provocado por la prevención y la evaluación, sin embargo el costo de la calidad es menor que el costo de la no calidad. Así,

por ejemplo se pueden mencionar algunos costos provocados por la no calidad, los cuales son producidos por:

- ✓ Duplicar procesos
- ✓ Procesos largos y engorrosos
- ✓ Falta de definición en los procesos
- ✓ Repetir trabajos
- ✓ Corregir errores
- ✓ Soportar costos por reclamaciones ante trabajos y servicios mal realizados
- ✓ Almacenar excedentes innecesarios.

### **Calidad de Servicio Educativo**

Senlle & Gutierrez (2005) nos hace referencia que La calidad en educación revierte en un cambio cultural para introducir una metodología para gestionar la educación, la aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones.

Asimismo definen las dimensiones de la calidad de servicio educativo.

**Calidad académica:** Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas de la capital ya hay grandes diferencias y en instituciones privadas sólo es el 40% mínimo que debe desarrollar haciendo que si se brinda una calidad académica ésta debe superar por lo menos en un 50% el currículo nacional, ahora no debemos dejar de mencionar que el IPEBA considera la calidad educativa como el desarrollo integral del alumno, considerando sus todas sus capacidades, habilidades entregando un ciudadano capaz de desenvolverse con ética y valores ante la sociedad. La calidad educativa considera también según Amartya Sen el desarrollo creciente de potencial y capacidades de los estudiantes en los diversos campos y que éste no puede estar desligado del concepto de equidad.

**Calidad de gestión educativa:** La gestión educativa es según Knezevich es “el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los

objetivos establecidos...”.

Los expertos de la OEA manejan el concepto de “proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un sistema educativo...”. Todos estos conceptos dejan fortalecer el concepto que el óptimo cumplimiento de éstas necesidades incluso que según los estándares establecidos, si satisface la necesidades de los clientes o las supera se logra una gestión educativa de calidad enmarcada en la eficacia y eficiencia en el manejo de los aspectos de recursos humanos, económicos, infraestructura.

**Calidad de mantenimiento educativa:** El personal de mantenimiento en una empresa ha evolucionado en su nombramiento, actualmente se hablan de “colaboradores”, el área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clase, tenemos los colaboradores que mantienen el almacén de materiales, los de biblioteca, el soporte de mantenimiento de laboratorios de ciencias, así como los de informática (buen funcionamiento de Hardware y software).

Ahora teniendo claro de que recursos humanos hablamos para no malinterpretar que sólo hablamos de la limpieza y ornato, debemos considerar que éste personal depende de la partida económica de la gestión administrativa, por lo cual la calidad de mantenimiento es la realización de sus labores con los requerimientos necesarios para un desarrollo de óptimo. Sin embargo si nos centramos en los recursos humanos ellos también deben tener características de habilidades sociales, compromiso con la institución, creatividad e innovación para que su área destaque y por tanto genere un funcionamiento de calidad.

### **Satisfacción**

La Universidad de Chile en su Facultad de Economía y Negocios elabora un “Libro de Estudios de la Administración (2008) donde menciona en términos generales que “La satisfacción es una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo” (p. 68)

## Satisfacción Del Cliente

Thomson (2006) Cita a Philip Kotler, quien define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

### Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

**1. El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

**2. Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.



En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales). En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

**3. Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: o Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

**Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

**Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple

preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron

### **Satisfacción con calidad educativa.**

Martell (2014) Cita a **Blanco** y Blanco (2007) quien manifiesta que los resultados de la medición de la satisfacción de la calidad en alumnos proporciona los insumos para el rediseño de la institución educativa, por lo cual percepción de los alumnos del sistema en general no sólo académico que le permite desarrollarse con comodidad es un aporte al mejoramiento. Entiéndase por satisfacción de la calidad educativa al resultado que se encuentre dentro de las expectativas del alumno o las supere obtenido de la evaluación del servicio, por tanto si éste resultado relaciona lo que se espera con lo que se recibe o más estaríamos hablando de satisfacción (Mejías, Reyes y Maneiro, 2006).

El producto educativo no es un bien tangible, sino el servicio formativo (Flores 2003). Si bien el servicio formativo será evaluado a través de la satisfacción de los estudiantes, no significa que sea la única variable de medición, ya que, se puede caer erróneamente en que por cumplir con las expectativas del cliente el profesor cumpla un rol de entretenimiento más que uno formativo. Lindahl y Unger (2010).

Quintero (2011) En su publicación denominado “Teoría de las Necesidades de Maslow” nos hace referencia que En 1943, Maslow nos habló de su “Teoría de la Motivación Humana”, donde propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008).



*Figura 1.* Pirámide de las necesidades de Maslow

Adaptado de “La teoría de las Necesidades de Maslow” por Chapman (2007) citado por Quintero, 2011.

Asimismo Quintero (2011) nos explica cada una de las necesidades según la teoría de Maslow.

### **1. Necesidades fisiológica**

Son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Estas son las primeras y más elementales necesidades requeridas para que los estudiantes puedan completar sus estudios con éxito. Tener acceso a materiales de apoyo y a los materiales adecuados, un software compatible, una conexión a Internet buena, son sólo algunos ejemplos.

Sin estos recursos, sería imposible que los alumnos puedan hacer progresar en los cursos. Satisfacer las necesidades básicas de sus alumnos es primordial. Tenga la seguridad de que las cosas buenas van a suceder a

continuación.

## **2. Necesidades de seguridad**

Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

¿Sus estudiantes se sienten seguros en el aula? Deberían. Si usted quiere que aprendan, usted debe ser capaz de proporcionar un ambiente de aprendizaje que fomente la participación, la confianza, la curiosidad y la apertura.

Sin seguridad, los estudiantes constantemente se sienten confundidos, ansiosos e incluso sobre-estresados. Piense en un nuevo estudiante entrando en el aula por primera vez. Él o ella por lo general se sienten inseguros. Todo parece extraño e incierto. Por eso, hay que ofrecer a los estudiantes un sentido de pertenencia y familiaridad y darles tiempo suficiente para adaptarse.

## **3. Necesidades de pertenencia y relación**

Cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

La pertenencia y la seguridad trabajan mano a mano. Si un estudiante no siente que él o ella pertenecen o se relaciona con otros alumnos, él o ella tendrán problemas para concentrarse en las lecciones. Y si un estudiante no tiene una conexión significativa con el instructor, la colaboración y la realización es imposible de llevar a cabo.

Naturalmente, la gente tiene la necesidad de sentirse conectado o relacionado con otros seres humanos. Las investigaciones demuestran que los estudiantes que sienten que 'pertenecen' tienen mayores niveles de motivación intrínseca y la confianza académica incrementa.

Es necesario que usted cree un sentido de relación para que los estudiantes puedan aprender efectivamente dé y con los demás. Promueva el diálogo y las actividades en grupo. Fomente la participación de los estudiantes. Su presencia como instructor también es importante. Inspírelos a alcanzar su pleno potencial a través de información personalizada, oportuna y constructiva.

#### **4. Necesidades de autoestima**

Cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

La capacidad de sentirse respetado y apreciado es una poderosa fuente de motivación. Los estudiantes con un sano sentido de sí mismo o auto-estima, por ejemplo, son curiosos y confiados. Tienen una actitud de "puedo hacerlo" que hace posible el aprendizaje.

Como instructor o diseñador, usted puede ayudar a satisfacer las necesidades de autoestima de los estudiantes a través de:

- Clarificar objetivos y ofrecer ejemplos reales

- Dar a los estudiantes la oportunidad de auto-evaluar su progreso y comprender un tema
- Ofrecer retroalimentación constructiva y descriptiva para impulsar sus esfuerzos y animarles a completar una tarea

## **5. Necesidades de auto-realización**

Son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Maslow es un humanista que cree que los seres humanos se esfuerzan por alcanzar su máximo potencial. En el momento del aprendizaje, los seres humanos aspiran a obtener la información que les permita cumplir con sus objetivos e intereses individuales. Es por eso que debe aspirar a crear contenido relevante y significativo, y dejar que los estudiantes aprendan en su propio ritmo utilizando materiales y herramientas que prefieran.

de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para

Esta teoría humanista respeta al alumno como un individuo auto-motivado e inteligente. Reconoce el impulso interno del alumno para adquirir habilidades y conocimientos valiosos para convertirse en un mejor profesional.

Asimismo, tenemos que entender los diferentes niveles de las necesidades humanas para la elaboración eficaz de las actividades, donde los estudiantes se sientan seguros, motivados y comprometidos.

### **1.3 Justificación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la explicación de sus razones (El para qué del estudio y el por qué debe efectuarse). La mayoría de las investigaciones se hacen con un propósito definido y no se hacen por puro capricho de una persona y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que justifique su realización.

#### **Justificación Teórica**

Desde ya años anteriores se viene investigando sobre los nuevos modelos de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las instituciones públicas y privadas, estas a su vez se estudiaron en distintos aspectos dimensiones, indicadores, etc, tanto en el campo de la Calidad de Servicio como en la satisfacción de los estudiantes y este estudio se justifica porque los resultados que se logran nos servirán como sustento para la toma de decisiones en la escuela profesional de Administración en Turismo en Hotelería a fin de buscar alternativas de mejora respecto a nuestra calidad de servicio y con ello mejorar en la satisfacción.

Así mismo la investigación se justifica en este aspecto ya que servirá como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio y como referencia para otras instituciones educativas nacionales y privadas que presenten situaciones similares, así también en la recopilación de la información y procesamiento de fuentes bibliográficas que acompañan al objeto de estudio.

#### **Justificación Metodológica**

La investigación se justifica por su método Correlacional el cual nos permitió identificar la significancia y su relación que existe entre las variables de estudio, aplicando la técnica de la encuesta y el uso de sus instrumentos que arrojaron un resultado de rechazo a la  $H_0$  y aceptándose la Hipótesis de la investigación.

A nivel metodológico el uso de un método correlacional permite identificar la significatividad de características de la asociación entre variables, además de permitir identificar los aspectos prioritarios debido al uso de indicadores, el método utilizado favorece para tomar las medidas a través de los instrumentos en determinado momento según las condiciones presentes, a su vez que establece los factores intervinientes que propone nuevas estrategias o métodos y estas busquen nuevas formas de investigaciones, en conclusión la investigación servirá de base para otros trabajos de investigación relacionados con nuestras variables.

### **Justificación Práctica**

Este estudio de investigación se centró básicamente en determinar la relación que existe en nuestras variables, y los resultados que se obtuvieron con la aplicación del instrumento van a permitir establecer propuestas para determinar mejoras en la calidad de servicio y con ello mejorar la satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este y esta pueda lograr los objetivos institucionales.

### **1.4 Problema**

#### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017?

#### **Problemas Específicos**

##### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017?

##### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar



Vallejo, Sede Lima Este - 2017?

Problema Específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017?

## **1.5 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe una relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

### **Hipótesis Específicas**

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

**Objetivo Específicos****Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

**Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

**Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre Calidad de Mantenimiento y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es la estructura de los procedimientos a realizar durante el proceso de estudio relacionado al análisis, toma de datos para buscar la relación entre dos variables de estudio que son Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes.

## **2.1 Variables**

### **Variable 1 Calidad de Servicio**

La calidad del servicio es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, y de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1985 p.126)

### **Variable 2 Satisfacción**

La Universidad de Chile en su Facultad de Economía y Negocios elabora un “Libro de Estudios de la Administración (2008) donde menciona en términos generales que “La satisfacción es una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo” (p. 68)

## 2.2 Operacionalización de las Variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable 1: Calidad de Servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Calidad Académica	a) Cumple objetivos	1, 2, 3	<div>Siempre</div> <div>Casi Siempre</div> <div>A Veces</div> <div>Casi Nunca</div> <div>Nunca</div>	
	b) Comunicación	4, 5		
	c) Solución problemas pedagógicos	6, 7 8, 9, 10		
	d) Asesoramiento	11, 12, 13		
	e) Evaluación			
Calidad de gestión Educativa	f) Trámite rápido.	14, 15		<div>Bueno</div> <div>(67-90)</div>
	g) Confiable	16		
	h) Conoce procedimientos	17 18, 19		
	i) Empatía	20 , 21		
	j) Laboratorios equipados	22, 23, 24 25, 26		
	k) Servicios para todos	27, 28, 29		
	l) Biblioteca actualizada			
	m) Condiciones Básicas			
Calidad de Mantenimiento	n) Mobiliario bueno	30, 31		<div>Pésimo</div> <div>(18-42)</div>
	o) Aulas limpias	32		
	p) Ayuda siempre	33, 34		
	q) Rápido y eficaz	35		
	r) Atiende necesidades	36, 37, 38		
Total de la Variable		1 - 38		

*Nota:* Elaboración Propia

Tabla 02

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas	a) Acceso tecnológico b) Aulas Implementadas c) Biblioteca Implementada d) Laboratorios e) Evidencia orden f) Ambientes adecuados	1, 2 3, 4 5 6 7 8, 9, 10 11		
Satisfacción de las necesidades de Seguridad	g) Recibe confianza h) Amabilidad i) Efectividad j) Horarios de atención	12, 13 14, 15 16, 17 18,		
			Totalmente satisfecho	Bueno (67-90)
			Satisfecho	
			Ni satisfecho ni insatisfecho	Regular (43-66)
			Insatisfecho	
			Totalmente Insatisfecho	Pésimo (18-42)
Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	k) Buenas relaciones l) Conexión con docentes m) Disponibilidad de escucha n) Asesoría permanente o) Trabaja en equipo	19, 20 21, 22 23, 24 25, 26, 27		
Satisfacción de las necesidades de autoestima	p) Ambiente de respeto q) Motivación constante r) Objetivos claros s) Monitorea	28, 29 30, 31 32, 33		
Satisfacción de las necesidades de autorealización	t) Ritmos de trabajo u) Herramientas libres para estudiar v) Docentes seguros y motivados	34, 35 36, 37 38, 39, 40		
Total de la Variable		1 - 40		

*Nota:* Elaboración propia

### **2.3 Metodología**

Según Bernal (2010), “La metodología es un procedimiento para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, por lo que está compuesta de métodos y técnicas para la realización de la investigación” (p.288).

Siguiendo la consigna para esta investigación de tuvo en cuenta el siguiente método.

El método hipotético-deductivo, como el nombre lo indica, es la aplicación de dos operaciones: la formación de las hipótesis y la deducción de sus consecuencias con la finalidad de llegar a conocimientos que aunque sean también hipotéticos estén bien fundamentados según un marco teórico previo, mediante esta manera las consecuencias deductivas concuerdan con experiencias previas y con otros conocimientos bien fundamentados.

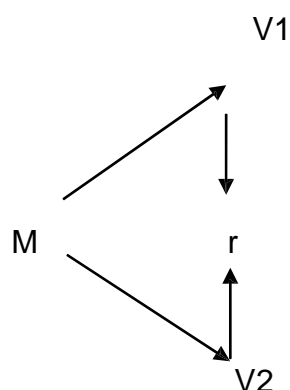
### **2.4 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio es Aplicada o tecnológica debido a que se utiliza los conocimientos en la práctica a fin de aplicarlos en casos que van a contribuir a la sociedad.

### **2.5 Diseño de Investigación**

En el diseño de la investigación tenemos Experimentales y No experimentales y este trabajo ha empleado en el estudio corresponde a los no experimentales. Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en su forma de investigación transeccional correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p.153).

Es transeccional correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales. (Hernández, et al, 2014, p. 154). El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M → es la muestra que representa a 216 estudiantes matriculados

V1 → Representa la variable Calidad de servicio.

V2 → Representa la variable Satisfacción.

r → representa la relación que existe entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los docentes de la escuela profesional de Administración en turismo y Hotelería. De la Universidad César Vallejo, Lima Este, 2017.

*Figura 2. Diseño de Investigación*

Extraído del libro “Metodología de la Investigación” por Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014. p 154.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

Todos los estudiantes matriculados en el Semestre 2017 – I de la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejos Sede Lima Este haciendo un total de 487 estudiantes matriculados del I al X ciclo.



## Muestra

### Tamaño de muestra – población finita

Como la población está conformada por 487 estudiantes matriculados en la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, entonces se califica como una población grande por lo tanto se debe elegir una muestra, para eso debemos determinar el tamaño de la muestra.

$N = 487$  = Tamaño de la población

$Z = 1.96$  = Valor de la tabla normal

$P = 0.50$  = Probabilidad favorable

$E = 0.05$  = Error de estimación

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)} = \frac{487 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{486 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.10 * 0.90} = 216$$

Según el resultado se debe escoger una muestra de tamaño 216 para realizar el análisis estadístico.

## 2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

El trabajo de investigación constó de dos cuestionarios, los cuales permitieron recolectar datos cuantitativos de nuestras variables.

A continuación, se describen ambos instrumentos: El primero nos permitió determinar la Calidad de Servicio y el segundo la Satisfacción de los estudiantes. Cuestionario a los estudiantes para conocer la calidad de servicio.

El instrumento utilizado es el cuestionario elaboración propia para estudiantes donde se conoció la calidad de servicio.

Objetivo: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, 2017.

Cuestionario a los estudiantes para conocer el nivel de satisfacción.

El instrumento utilizado es el cuestionario elaboración propia para estudiantes donde se conoció el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Objetivo: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, 2017.

### **Administración:**

Para el primer cuestionario, los estudiantes leyeron los ítems procediendo a marcar una alternativa (1, 2, 3, 4, 5) en la hoja de respuestas. La hoja presentó 38 ítems.

Para el segundo cuestionario, los estudiantes leyeron los ítems procediendo a marcar una alternativa (1, 2, 3, 4) en la hoja de respuestas. La hoja presentó 40 ítems.

### **Calificación**

En el primer y segundo cuestionario la calificación se realizó mediante cinco posibles respuestas (1, 2, 3, 4, 5), tomadas de la escala Likert.

Tabla 3

#### *Calificación y puntuación del cuestionario para Calidad de Servicio*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi Nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

*Nota:* Elaboración propia.

Tabla 4

*Calificación y puntuación del cuestionario para Satisfacción de Estudiantes*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
1	1	Totalmente insatisfecho
2	2	Insatisfecho
3	3	Ni Satisfecho ni insatisfecho
4	4	Satisfecho
5	5	Totalmente satisfecho

*Nota:* Elaboración propia.

- Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach - Calidad de servicio

$\sum V$  = suma de las varianzas por ítem

$V_T$  = varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V}{V_T} \right] = \frac{38}{37} \left[ 1 - \frac{9.85}{32.56} \right] = 0.72$$

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

- Confiabilidad del instrumento por alfa de combrach satisfacción

$\sum V$  = suma de las varianzas por ítem

$V_T$  = varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V}{V_T} \right] = \frac{40}{39} \left[ 1 - \frac{10.23}{35.25} \right] = 0.73$$

Como el valor del alfa de combrach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de la información, procesamiento y presentación de datos, se ha utilizado los estadígrafos pertinentes y las medidas estadísticas correspondientes. Para el análisis de los datos que se recolectaron se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS.

En el estudio se tomaron las siguientes variables

V1 = Cualitativa Ordinal (Calidad de servicio)

Una vez obtenido los datos de esta variable su análisis tuvo las siguientes características: una representación mediante porcentajes.

V2 = Cuantitativa Ordinal (Satisfacción de los estudiantes)

Asimismo se realizó el análisis de esta variable los cuales han sido codificados y tabulados analizándose estadísticamente el promedio (X).

### Coeficiente de correlación de Rho Sperman

El coeficiente de correlación expresa el grado de asociación lineal que existe entre dos variables.

En la siguiente tabla 05, se detallan los recursos estadísticos y las fórmulas correspondientes a utilizar:

Tabla 05

*Recurso estadístico*

Análisis estadístico	Recurso estadístico
Prueba no paramétrica, que calcula la correlación entre variables	<p>Coeficiente de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum d^2}{N \cdot (N^2 - 1)}$

## **2.9 Aspectos Éticos**

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con estudiantes por lo tanto el sometimiento a la investigación contó con la autorización correspondiente de parte de la Dirección de escuela de Administración en Turismo y Hotelería y de los docentes por lo que se aplicó el consentimiento informado accediendo a participar en el método.

Asimismo, se mantiene la particularidad y el anonimato así como el respeto hacia el evaluado en todo momento y resguardando los instrumentos respecto a las respuestas minuciosamente sin juzgar que fueron las más acertadas para el participante.

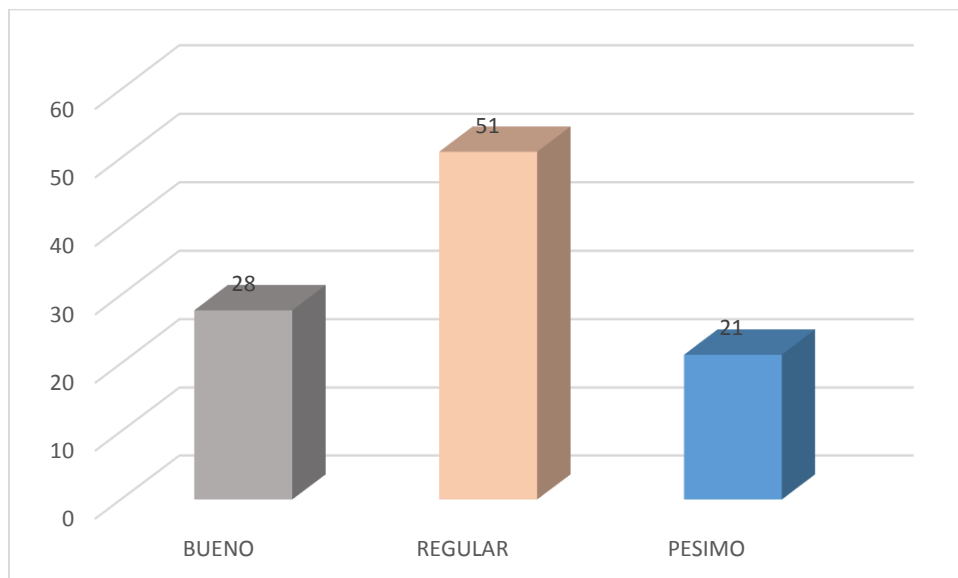
### **III. RESULTADOS**

## Análisis de Dimensiones

Tabla 6

*Distribución de frecuencia según calidad de servicio*

	f	%
BUENO	60	28
REGULAR	110	51
PESIMO	46	21
TOTAL	216	360



*Figura 3 Distribución de frecuencia según calidad de servicio*

Del total de encuestados el 51% refiere que la calidad de servicio es regular, mientras que el 28% nos manifiesta que es bueno y sólo el 21% nos indica que la calidad es pésimo.

Tabla 7  
*Distribución de frecuencia según calidad académica*

	f	%
BUENO	65	30
REGULAR	125	58
PESIMO	26	12
TOTAL	216	360

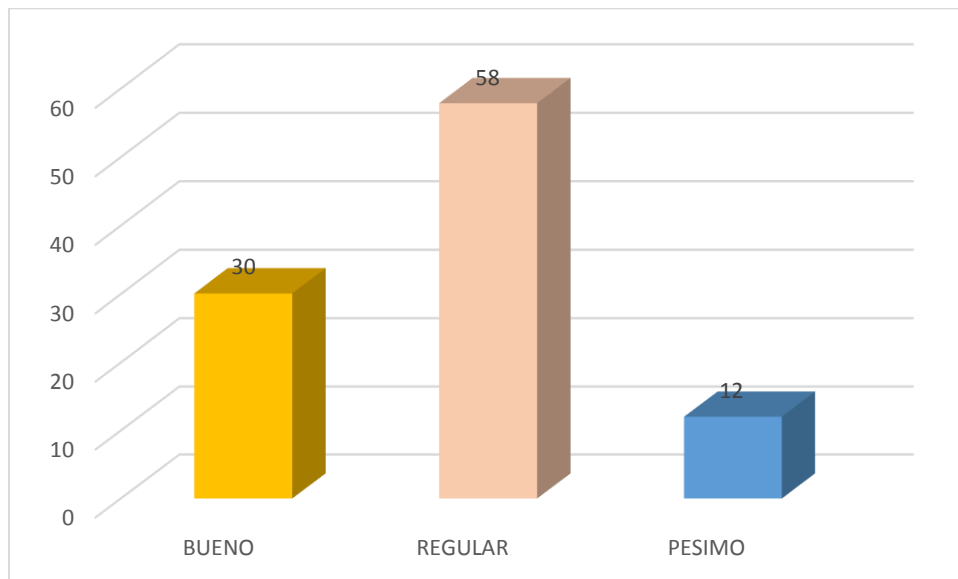


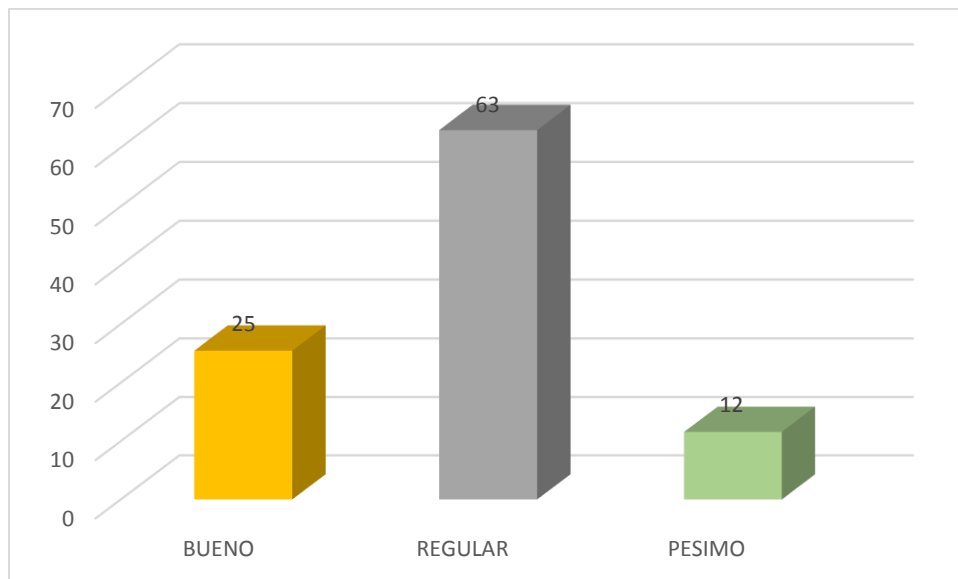
Figura 4, *Distribución de frecuencia según calidad académica*

Para la calidad académica tenemos de los encuestados que el 58% lo califica como regular mientras que el 30% nos manifiesta que es bueno y un 12% que es pésimo.



Tabla 8  
*Distribución de frecuencia según calidad de gestión*

	f	%
BUENO	55	25
REGULAR	136	63
PESIMO	25	12
TOTAL	216	360



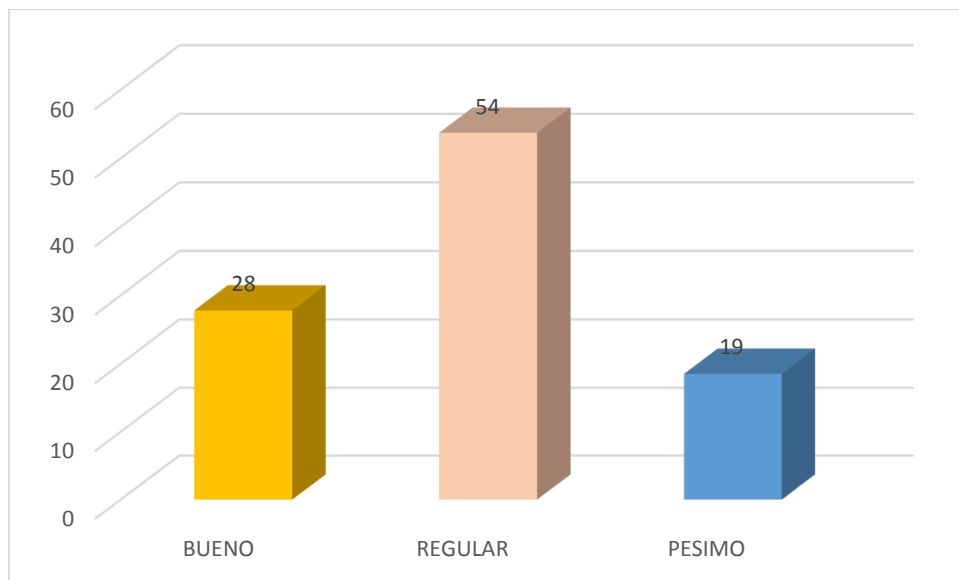
*Figura 5. Distribución de frecuencia según calidad de gestión*

Del total de los encuestados nos muestra que el 63% califica a la calidad de gestión como regular mientras que el 25% refleja que es bueno y por último con un 12% nos manifiesta que es pésimo.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento*

	f	%
BUENO	60	28
REGULAR	116	54
PESIMO	40	19
TOTAL	216	360



*Figura 6 Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento*

Para la calidad de mantenimiento tenemos que un 54 % la califica como regular seguido de un 28% que la califica como bueno y por último tenemos que un 19% refiere que es pésimo.

Tabla 10  
*Distribución de frecuencia según satisfacción*

	f	%
BUENO	50	23
REGULAR	136	63
PESIMO	30	14
TOTAL	216	360

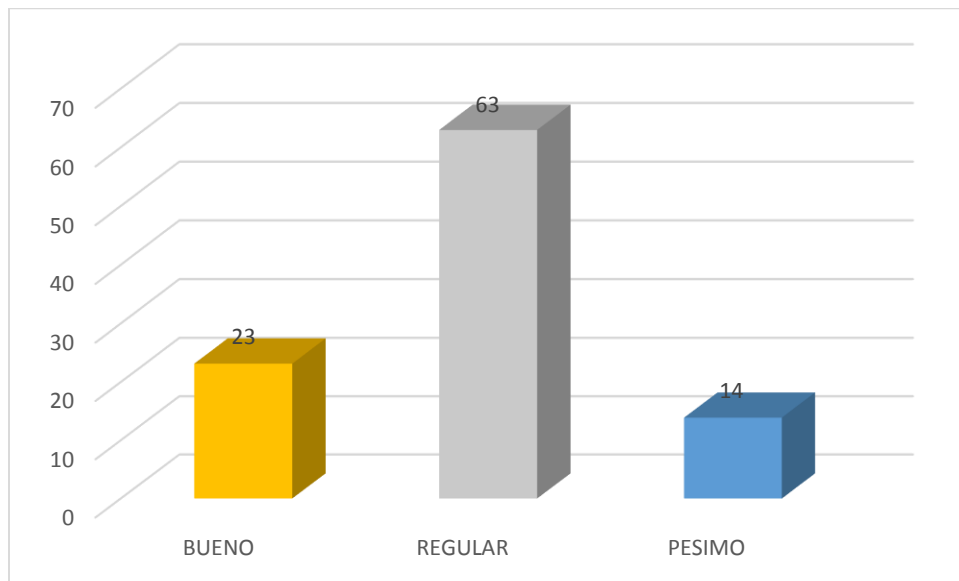


Figura 7. *Distribución de frecuencia según satisfacción*

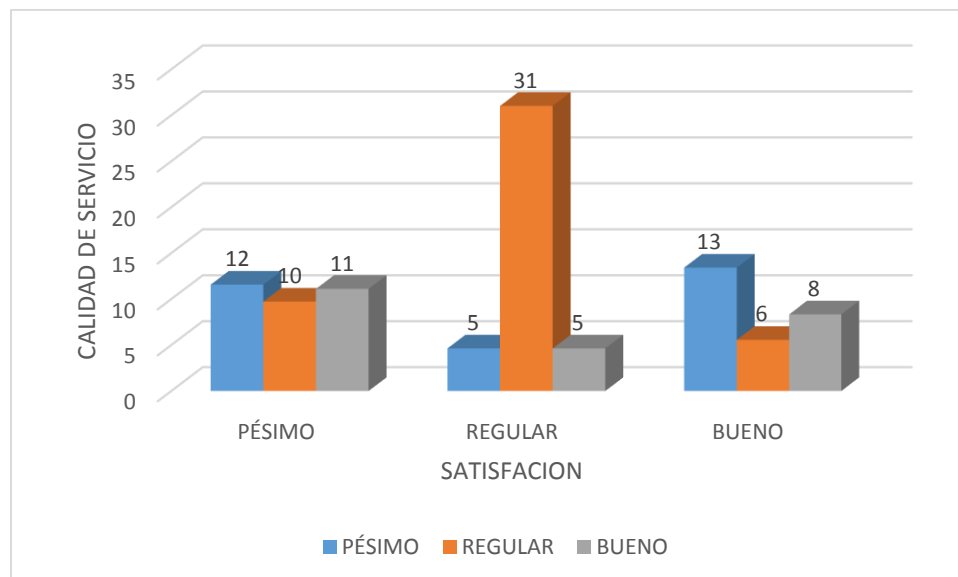
Del total de los encuestados tenemos que el 63% nos manifiesta estar regularmente satisfecho y por otro lado el 23% califica como bueno y tan sólo un 14 % evidencia estar pésimo en satisfacción.

## Análisis Bidimensional

Tabla 11

*Distribución de frecuencia según calidad de servicio y satisfacción*

	PESIMO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
PESIMO	25	12	10	5	29	13	64	30
REGULAR	21	10	67	31	12	6	100	46
BUENO	24	11	10	5	18	8	52	24
TOTAL	70	32	87	40	59	27	216	100



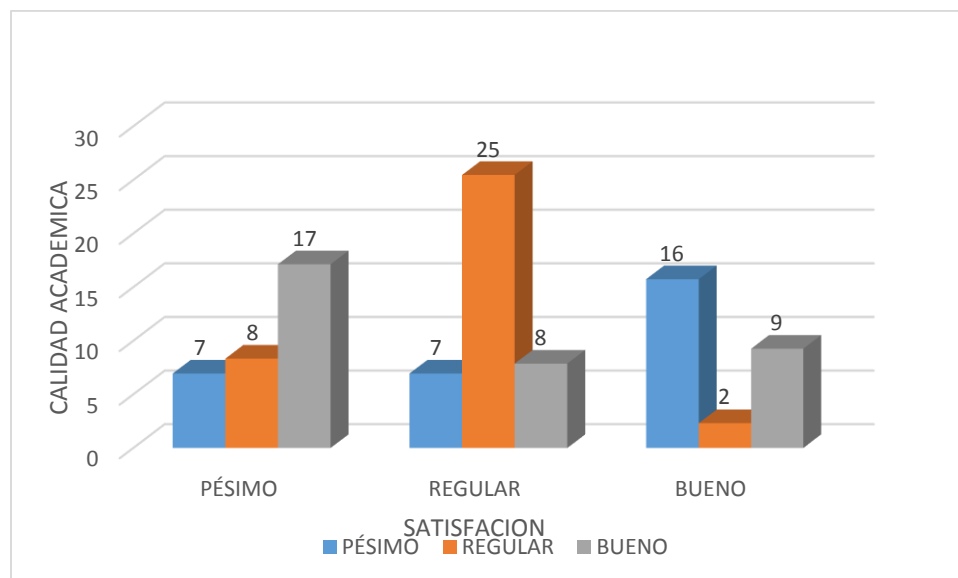
*Figura 08. Distribución de frecuencia según calidad de servicio y satisfacción*

Del total de los encuestados podemos apreciar que el 31% nos manifiesta que la calidad de servicio y la satisfacción se da de manera regular mientras que el 13% nos manifiesta que es bueno y el 12% evidencia que ambos son pésimos.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia según calidad académica y satisfacción*

	PESIMO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
PESIMO	15	7	15	7	34	16	64	30
REGULAR	18	8	55	25	5	2	78	36
BUENO	37	17	17	8	20	9	74	34
TOTAL	70	32	87	40	59	27	216	100

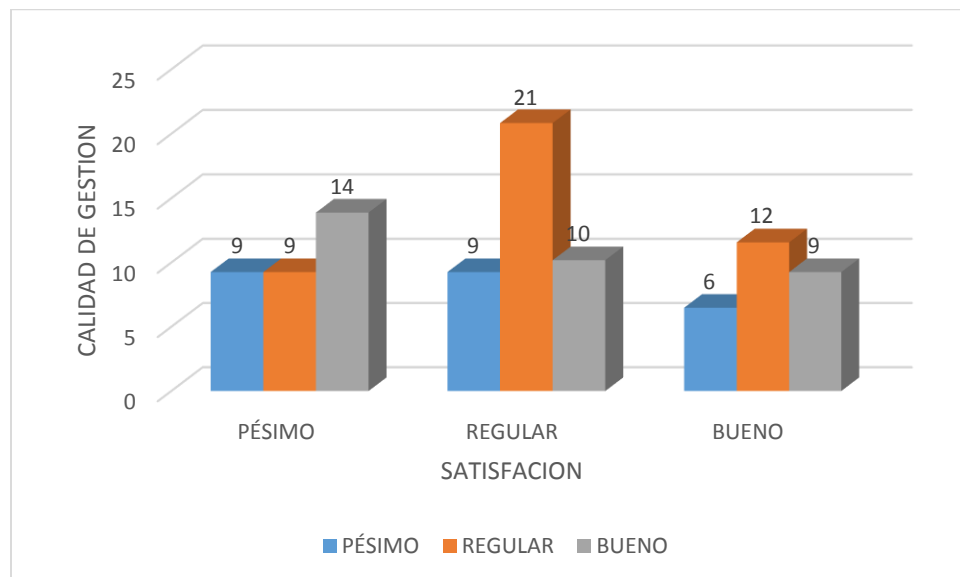


*Figura 9. Distribución de frecuencia según calidad académica y satisfacción*

Para la distribución de la calidad académica y la satisfacción tenemos que un 25% refiere que es regular sin embargo un 17% evidencia que es pésimo y por último tenemos que un 16% nos manifiesta un resultado de bueno.

**Tabla 13***Distribución de frecuencia según calidad de gestión y satisfacción*

	PESIMO		REGULAR		BUENO		BUENO	
	f	%	f	%	f	%	f	%
PESIMO	20	9	20	9	14	6	54	25
REGULAR	20	9	45	21	25	12	90	42
BUENO	30	14	22	10	20	9	72	33
TOTAL	70	32	87	40	59	27	216	100

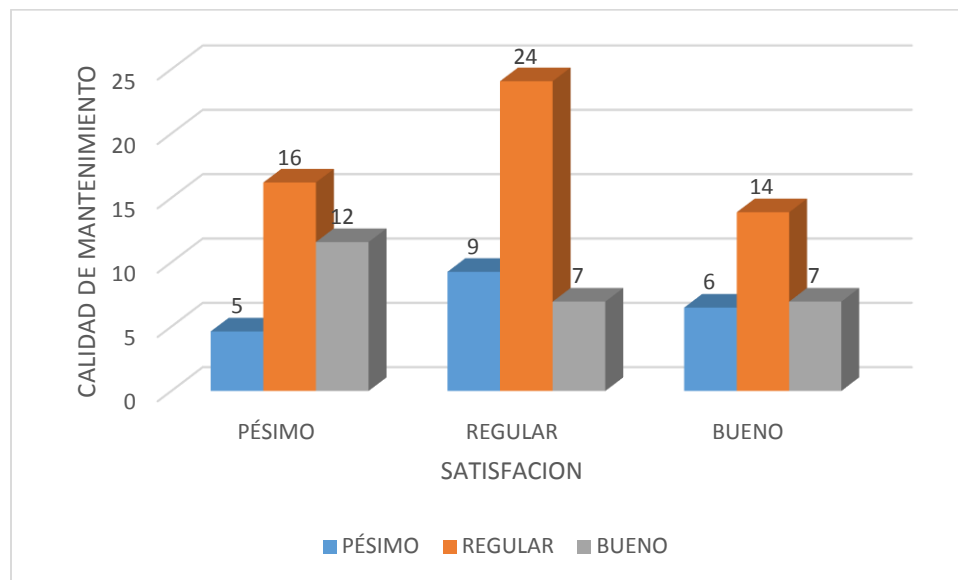
*Figura 10. Distribución de frecuencia según calidad de gestión y satisfacción*

El 21% de los encuestados califican como regular a la calidad de gestión y satisfacción mientras que un 14% evidencia que es pésimo seguido de un 12% que refiere ser bueno.

Tabla 14

*Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y satisfacción*

	PESIMO		REGULAR		BUENO		BUENO	
	f	%	f	%	f	%	f	%
PESIMO	10	5	20	9	14	6	44	20
REGULAR	35	16	52	24	30	14	117	54
BUENO	25	12	15	7	15	7	55	25
TOTAL	70	32	87	40	59	27	216	100

*Figura 11. Distribución de frecuencia según calidad de mantenimiento y satisfacción*

Del total de encuestados tenemos respecto a la calidad de mantenimiento y satisfacción que un 24% manifiesta que es regular por otra parte tenemos que un 16% refiere que son pésimos y un 14% nos evidencia que es bueno.

## Prueba De Normalidad

Ho: los datos tienen una distribución normal

Tabla 15

*Prueba de normalidad de la variable y dimensiones*

	KOLMOGOROV SMIRNOV		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0.789	216	0.00
CALIDAD ACADEMICA	0.456	216	0.00
CALIDAD DE GESTION	0.365	216	0.00
CALIDAD DE MANTENIMIENTO	0.478	216	0.00
SATISFACION	0.895	216	0.00

Como el Sig. = 0,00 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) entonces, se demostró que los datos de la variable y de la dimensiones no presenta distribución normal por la tanto para probar la hipótesis de investigación se usara la Correlación de Spearman



### Prueba de hipótesis

Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017

**HO:** No existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Tabla 16  
*Correlaciones*

		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACION
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,895
		N	,000
Satisfacción	SATISFACION	Coeficiente de correlación	216
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,895

Como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017, con una correlación de 0,895 que se considera como correlación fuerte entre las variables.

Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

**HO:** No existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Tabla 17  
*Correlaciones*

		CALIDAD ACADEMICA	SATISFACION
CALIDAD ACADEMICA	Coefficiente de correlación	1,000	,585
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N		216
SATISFACION	Coefficiente de correlación	,585	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	216	

Existe un coeficiente de correlación de 0,585 entre las variables que es moderada además tenemos que el sig. Bilateral = 0,000 que es menor 0.05 entonces que rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

HO: No existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017

Tabla 18  
*Correlaciones*

		CALIDAD DE GESTION	SATISFACION
Rho de Spearman	CALIDAD DE GESTION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,789
		N	,000
	SATISFACION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,789
		N	,000

Existe un coeficiente de correlación de 0, 789 entre las variables; que es moderada asimismo tenemos que el sig. Bilateral es = (0, 000) que es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Sí existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

HO: No existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017

Tabla 20  
Correlaciones

		CALIDAD DE MANTENIMIENTO	SATISFACION
Rho de Spearman	CALIDAD DE MANTENIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,654
		N	,000
	SATISFACION	Coefficiente de correlación	216
		Sig. (bilateral)	,654
		N	,000

Existe un coeficiente de correlación de 0,654 entre las variables considerada como moderada y como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017

## **IV DISCUSIÓN**

Para la discusión de los resultados tenemos que mencionar que como el Sig. =  $0,00 < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se demostró que los datos de la variable y de la dimensiones no presenta distribución normal por lo tanto para probar la hipótesis de investigación se usara la Correlación de Spearman

Con respecto a la Hipótesis General que dice que Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017. De las cuales sus resultados fueron el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017, coincidiendo con Ospina (2015) quien concluye que la Satisfacción es una consecuencia inmediata de la calidad de servicio y del valor percibido en relación entre transitarios y proveedores de transporte de mercancías; un aumento en la calidad de servicio o del valor percibido, dará lugar al incremento de la satisfacción del transitario.

Para la Hipótesis alterna número 1 que refiere a que Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017. Los resultados nos arrojan que existe un coeficiente de correlación de 0,585 que es moderada además tenemos que el sig. Bilateral = 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Si existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; coincidiendo con Blancas (2016) quien después de realizar la contrastación de las hipótesis llega a la siguiente conclusión principal que existe una correlación moderada entre el proceso de enseñanza aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de educación primaria de la Universidad nacional del centro del Perú –

2015; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de rho de spearman – 0,517.

Siguiendo con la discusión para la Hipótesis alterna número 2 que manifiesta que Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; tenemos los resultados que existe un coeficiente de correlación de 0,789 que es moderada asimismo tenemos que el sig. Bilateral es = (0,000) que es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; relacionándose con Pelaes (2010) quien después de realizar su trabajo de investigación concluye que el clima organizacional y la satisfacción del cliente se relacionan asimismo en sus hipótesis específicas correspondientes a relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, la retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban colectivamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

En la Hipótesis alterna número 3 que dice que Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017; tenemos como resultado que existe un coeficiente de correlación de 0,654 que es moderada y como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Si existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017 y como en esta hipótesis nos refiere que a mejor mantenimiento nos mostrará una mejor imagen de la universidad es por ello que coincido con Enriquez (2014) quien después de realizar su trabajo de investigación concluye que la imagen es positiva del servicio que brindan y la estructura organizativa debe mantener esta cultura para consolidar esta percepción, y que en un contexto de mejora continua se debe ser consciente de la percepción de la calidad por parte de los clientes de la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**



Después del análisis de los resultados de la investigación se llegan a las siguientes conclusiones.

Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Como autor de este trabajo me permito a recomendar lo siguiente.

La escuela de Administración en Turismo y Hotelería debe tomar estos resultados como una alternativa para evaluarse y mejorar en todas sus dimensiones de calidad de servicio debido que esto conlleva a que su estudiante se encuentre más satisfechos de sus necesidades académicas.

La escuela de Turismo debe buscar apoyo de las demás áreas de la Universidad a fin de afianzar y recibir alternativas de mejora para completar la calidad de servicio que los estudiantes necesitan.

Tomar esta investigación como base para continuar con un estudio más exhaustivo y el trabajo en equipo de la parte administrativa, docentes y estudiantes para reforzar los lineamientos que llevarán a éxito de la carrera profesional.

Presentar a la Dirección general propuestas de solución basados en los resultados para de esa manera conseguir el apoyo necesario que favorezca la parte académica, gestión y mantenimiento de la Escuela profesional.

## **VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Blancas E. (2016) *“Proceso de Enseñanza – Aprendizaje y nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación primaria de la Universidad nacional del Centro del Perú – 2015”* Huancayo – Perú. Recuperado el 13 de abril 2016 de.  
[www.uncp.edu.pe/revistas/index.php/horizontedelaciencia/article/view/216](http://www.uncp.edu.pe/revistas/index.php/horizontedelaciencia/article/view/216)
- Duque (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. U N Colombia. Bogotá.
- Enriquez J (2014) *“Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y Cobranzas de la municipalidad de Ensenada”* La Plata – Argentina. Recuperado el 15 de enero de 2017 de: [sedici.unlp.edu.ar](http://sedici.unlp.edu.ar) › Unidades académicas › Facultad de Ciencias Económica.
- Gálvez G. (2011) *Calidad de gestión de servicios*. Fondo edit. Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. España.
- Hernández, Hernández & Baptista (2014) *“Metodología de la Investigación Científica”* 6ta. Ed. Interamericana Editores S.A. DCV. México.
- Israel G. (2011) *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Martel L. (2014) *“Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas”* Lima – Perú. Recuperado el 18 de febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435>.
- Ospina S. (2015) *“Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” – Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario*. Valencia – España. Recuperado de: [http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43626/Tesis%20Doctoral\\_Santia go%20Ospina%20Pinzon.pdf?sequence=1](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43626/Tesis%20Doctoral_Santia%20go%20Ospina%20Pinzon.pdf?sequence=1). 12 de febrero 2017.
- Pelaes O. (2010) *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”* Lima – Perú. Recuperado de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>. 14 de marzo de 2017.

Quintero J. (2011) *Teoría de las necesidades de Maslow* 1°. Ed.

Senlle A. & Gutierrez N. (2005) *“Calidad en los Servicios Educativos”* Ediciones Díaz de Santos. España. Recuperado el 18 de febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435>.

Tarí J. (2000) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. 1ª Ed. Edit. Spagrafic. España.

Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios (2008). *Estudios De Administración*, pp. 65 – 92

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<p><u><b>Problema General</b></u> ¿CUÁL ES LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017?</p> <p><u><b>Problemas Específicos</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017?</li> <li>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de Gestión Educativa y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La</li> </ul>	<p><u><b>Objetivo General:</b></u> DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017.</p> <p><u><b>Objetivos Específicos:</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017?</li> <li>➤ Determinar la relación que existe entre calidad de Gestión Educativa y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La</li> </ul>	<p><u><b>Hipótesis General</b></u> EXISTE UNA RELACIÓN DIRECTA ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017?</p> <p><u><b>Hipótesis Específicas</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existe una relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017?</li> <li>➤ Existe una relación entre calidad de Gestión Educativa y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La</li> </ul>	Variable 1: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			CALIDAD ACADÉMICA	➤ Cumple con los objetivos planteados en el Sílabo.	1,2,3		
				➤ Demuestra predisposición a brindar información.	4,5		
				➤ Soluciona problemas pedagógicos DE MANERA COMPETENTE.	6,7		
				➤ Ofrece Flexibilidad de horarios de asesoramiento.	8,9,10		
				➤ Evalúa adecuadamente a sus estudiantes.	11,12,13		



<p>y Hotelería de La Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017?</p>	<p>Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017.</p> <p>➤ Determinar la relación que existe entre calidad de mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017.</p>	<p>Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Este, 2017.</p> <p>➤ Existe una relación entre calidad de mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017.</p>			
<p>CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA</p>	<p>➤ Soluciona de problemas administrativos CON RAPIDEZ.</p> <p>➤ Brinda información veraz y confiable al público.</p> <p>➤ Conoce los procedimientos correspondientes.</p> <p>➤ Mantiene Horarios accesibles.</p> <p>➤ Demuestra empatía con el usuario.</p> <p>➤ Ofrece laboratorios equipados.</p> <p>➤ Gestiona una infraestructura con CBC.</p> <p>➤ Gestiona tecnología adecuada para la especialidad.</p> <p>➤ Gestiona servicios sociales con acceso a todos.</p>	<p>14, 15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18, 19</p> <p>20</p> <p>21,22</p> <p>23</p> <p>24, 25</p> <p>26, 27</p> <p>28, 29</p>			

	➤ Ofrece una biblioteca implementada.			
CALIDAD DE MANTENIMIENTO	➤ Mantiene el mobiliario en correcto estado. ➤ Mantiene en buen estado las aulas de estudio. ➤ Tiene predisposición para solucionar problemas. ➤ Brinda servicio rápido y eficaz. ➤ Resuelve necesidades del usuario. ➤ Mantiene los equipos tecnológicos operativos. ➤ Tiene un trato de respeto a todos.	30, 31   32  33, 34  35 36		

Variable 2: Satisfacción de los Estudiantes				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Satisfacción de las Necesidades físicas	➤ Tiene acceso de herramientas tecnológicas.			
	➤ Requiere aulas implementadas	1,2		
	➤ Busca ambientes de estudios adecuado.	3,4		
		5		
	➤ Espera una biblioteca implementada.	6		
		7		
		8,9, 10		
		11		

Satisfacción de las Necesidades de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene Horarios accesibles.</li> <li>➤ Las pensiones de estudio son cómodas.</li> <li>➤ Docentes capacitados de acuerdo a su especialidad.</li> <li>➤ Ambientes de estudio seguros.</li> </ul>	12, 13 14, 15 16, 17 18		
Satisfacción de las Necesidades de pertenencia y relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultiva las Buenas relaciones con sus pares.</li> <li>➤ Mantiene una Conexión significativa con sus profesores.</li> <li>➤ Aprecia la disponibilidad de escucha por sus autoridades.</li> <li>➤ Asesora permanente a sus estudiantes.</li> </ul>	19, 20 21, 22 23, 24 25, 26, 27		

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nivel: Correlacional.  
Diseño: No Experimental . Transversal  
Población: 487 estudiantes  
Muestra: 216

---

## Anexo 2

### DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
<b>CALIDAD ACADÉMICA</b>	➤ Cumple con los objetivos planteados en el Sílabo.	1,2,3	5 siempre 4 casi siempre 3 a veces 2 casi nunca 1 nunca
	➤ Demuestra predisposición a brindar información.	4,5	
	➤ Soluciona problemas pedagógicos de manera competente.	6,7	
	➤ Ofrece Flexibilidad de horarios de asesoramiento.	8,9,10	
	➤ Evalúa adecuadamente a sus estudiantes.	11,12,13	
<b>CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA</b>	➤ Soluciona de problemas administrativos con rapidez.	14, 15	5 siempre 4 casi siempre 3 a veces 2 casi nunca 1 nunca
	➤ Brinda información veraz y confiable al público.	16	
	➤ Conoce los procedimientos correspondientes.	17	
	➤ Mantiene Horarios accesibles.	18, 19	
	➤ Demuestra empatía con el usuario.	20	
		21,22	
		23	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofrece laboratorios equipados.</li> <li>➤ Gestiona una infraestructura con CBC.</li> <li>➤ Gestiona tecnología adecuada para la especialidad.</li> <li>➤ Gestiona servicios sociales con acceso a todos.</li> <li>➤ Ofrece una biblioteca implementada.</li> </ul>	<p>24, 25</p> <p>26, 27</p> <p>28, 29</p>	
<b>CALIDAD DE MANTENIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantiene el mobiliario en correcto estado.</li> <li>➤ Mantiene en buen estado las aulas de estudio.</li> <li>➤ Tiene predisposición para solucionar problemas.</li> <li>➤ Brinda servicio rápido y eficaz.</li> <li>➤ Resuelve necesidades del usuario</li> </ul>	<p>30, 31</p> <p>32</p> <p>33, 34</p> <p>35</p> <p>36, 37 ,38</p>	<p>5 siempre</p> <p>4 casi siempre</p> <p>3 a veces</p> <p>2 casi nunca</p> <p>1 nunca</p>

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>CALIDAD ACADÉMICA</b>								
1	¿Los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad?							
2	¿El docente es puntual durante el desarrollo de sus clases?							
3	¿Los tiempos planificados son cumplidos con eficacia?							
4	¿Los docentes brindan información oportuna?							
5	¿Los docentes demuestran predisposición en todo momento?							
6	¿El material entregado es el adecuado para el desarrollo de las sesiones?							
7	¿Los docentes son empáticos con sus colegas y con sus estudiantes.							
8	¿Los docentes manejan estrategias activas y reflexión crítica?							
9	¿Encuentran respuesta a sus dudas en clase o cuando lo requieren?							
10	¿Los docentes brindan medios de comunicación para consultas?							
11	¿Las evaluaciones se realizan de manera objetiva?							
12	¿Las evaluaciones guardan relación con los temas del sílabo?							
13	¿Los resultados de las evaluaciones son mostradas oportunamente?							
<b>CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA</b>								
14	¿El personal de escuela demuestra eficacia en el servicio administrativo?	SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿El área administrativa resuelve problemas en							





### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

**INSTRUCCIONES:** Estimado estudiante a continuación te presento una serie de ítems acerca de la CALIDAD DE SERVICIO que te brinda la Escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería; las cuales serán respondidas de acuerdo a tu percepción marcando con una (X) la que consideras conveniente, solo debes marcar una respuesta de acuerdo a la escala establecida y evita dejar en blanco alguna de las preguntas.

ESCALA DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO				
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

DIMENSIÓN: CALIDAD ACADÉMICA						
N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Los docentes cumplen con los objetivos planteados en cada unidad?					
2	¿El docente es puntual durante el desarrollo de sus clases?					
3	¿Los tiempos planificados son cumplidos con eficacia?					
4	¿Los docentes brindan información oportuna?					
5	¿Los docentes demuestran predisposición en todo momento?					
6	¿El material entregado es el adecuado para el desarrollo de las sesiones?					
7	¿Los docentes son empáticos con sus colegas y con sus estudiantes?					
8	¿Los docentes manejan estrategias activas y reflexión crítica?					
9	¿Encuentran respuesta a sus dudas en clase o cuando lo requieren?					
10	¿Los docentes brindan medios de comunicación para consultas?					
11	¿Las evaluaciones se realizan de manera objetiva?					
12	¿Las evaluaciones guardan relación con los temas del sílabo?					
13	¿Los resultados de las evaluaciones son mostrados oportunamente?					
DIMENSIÓN: CALIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA						
N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
14	¿El personal de escuela demuestra eficacia en el servicio administrativo?					
15	¿El área administrativa resuelve problemas en tiempos adecuados?					
16	¿El área administrativa brinda información oportuna de los diferentes trámites?					
17	¿El personal administrativo comunica acertadamente sus procedimientos?					



18	¿La Escuela profesional tiene un horario accesible para la atención de todos?					
19	¿La escuela profesional publica sus horarios de atención administrativa?					
20	¿El personal de la escuela profesional es empático con los estudiantes y padres de familia?					
21	¿La escuela profesional tiene laboratorios equipados?					
22	¿Los laboratorios cuentan con materiales adecuados para la carrera profesional?					
23	¿Los ambientes de la escuela profesional cuentan condiciones básicas de calidad?					
24	¿La escuela profesional ofrece herramientas tecnológicas actualizadas?					
25	¿Los laboratorios y aulas están actualizados en tecnología adecuada a la carrera?					
26	¿La escuela profesional promociona los servicios que cuenta la universidad?					
27	¿La escuela profesional apoya a los estudiantes que acceden a servicios sociales?					
28	¿La Escuela profesional se preocupa por la compra de libros relacionados a la carrera?					
29	¿La escuela profesional brinda acceso a material bibliográfico actualizado?					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE MANTENIMIENTO</b>						
N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
30	¿El mobiliario de la escuela profesional se encuentran en correcto estado?					
31	¿Los materiales y equipos se encuentran limpios y en buen estado?					
32	¿Las aulas de clase se mantienen limpias y ordenadas?					
33	¿El personal de mantenimiento lo apoya cuando lo necesitas?					
34	¿Ante cualquier percance tienes apoyo del personal de mantenimiento?					
35	¿Cuándo solicitas algún apoyo de mantenimiento tienes pronta respuesta?					
36	¿El personal de mantenimiento lo apoya cuando lo necesitas?					
37	¿El personal de mantenimiento mantiene los equipos operativos?					
38	¿El personal de mantenimiento como (limpieza, seguridad, laboratorios) tratan con respeto a los estudiantes?					

UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA  
ESCUELA DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
29/04/2017

UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA  
ESCUELA DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
29/04/2017

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Satisfacción de los Estudiantes

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene acceso de herramientas tecnológicas.</li> <li>➤ Requiere aulas implementadas</li> <li>➤ Busca ambientes de estudios adecuado.</li> <li>➤ Espera una biblioteca implementada.</li> <li>➤ Espera facilidad de uso de laboratorios.</li> <li>➤ Visualiza una uniformidad del personal que labora en la escuela.</li> <li>➤ Aprecia ambientes adecuados.</li> </ul>	1,2  3,4 5 6 7 8,9, 10  11	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Ni Satisfecho ni insatisfecho 2 Insatisfecho 1 Totalmente Insatisfecho
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibe confianza del personal docente y administrativo.</li> <li>➤ Personal docente y administrativo amable.</li> <li>➤ Recibe pronta respuesta a sus consultas y trámites.</li> <li>➤ Cuenta con horarios accesibles.</li> </ul>	12, 13  14, 15 16, 17  18	5 Muy satisfecho 4 Satisfecho 3 Ni Satisfecho ni insatisfecho 2 Insatisfecho 1 Totalmente Insatisfecho

<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultiva las Buenas relaciones con sus pares.</li> <li>➤ Mantiene una Conexión significativa con sus profesores.</li> <li>➤ Aprecia la disponibilidad de escucha por sus autoridades.</li> <li>➤ Asesora permanente a sus estudiantes.</li> </ul> <p>Fomenta el trabajo grupal.</p>	<p>19, 20</p> <p>21, 22</p> <p>23, 24</p> <p>25, 26, 27</p>	<p>5 Muy satisfecho</p> <p>4 Satisfecho</p> <p>3 Ni Satisfecho ni insatisfecho</p> <p>2 Insatisfecho</p> <p>1 Totalmente Insatisfecho</p>
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTOESTIMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Genera un Ambiente de Respeto.</li> <li>➤ Motiva constantemente a sus estudiantes</li> <li>➤ Tiene Objetivos claros Acompaña y monitoreo constante.</li> <li>➤</li> </ul>	<p>28, 29</p> <p>30, 31</p> <p>32, 33</p>	<p>5 Muy satisfecho</p> <p>4 Satisfecho</p> <p>3 Ni Satisfecho ni insatisfecho</p> <p>2 Insatisfecho</p> <p>1 Totalmente Insatisfecho</p>
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTO-REALIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Respeta los ritmos de trabajo.</li> <li>➤ Cuenta con libertad para empleo de herramientas de Aprendizaje.</li> <li>➤ Evidencia docentes seguros, motivados y comprometidos.</li> </ul>	<p>34, 35</p> <p>36, 37</p> <p>38, 39, 40</p>	<p>5 Muy satisfecho</p> <p>4 Satisfecho</p> <p>3 Ni Satisfecho ni insatisfecho</p> <p>2 Insatisfecho</p> <p>1 Totalmente Insatisfecho</p>

Fuente: Elaboración propia.



UCV  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE VALPARAÍSO

EXTERNA SE PROCEDE

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No		Si	No		Si	No	
1	<b>DIMENSION 1</b> ¿Consideras que tu Escuela cuenta con equipamientos modernos?									
2	¿Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes?									
3	¿Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios y oficina son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio?									
4	¿La amplitud, iluminación, ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades?									
5	¿Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la Escuela Profesional?									
6	¿La escuela profesional cuenta con material bibliográfico adecuado en la Biblioteca?									
7	¿La escuela brinda facilidad de uso de los equipos del laboratorio?									
8	¿El personal de la Escuela Profesional tiene una buena presencia?									
9	¿Los docentes, personal administrativo y mantenimiento de la escuela cuentan un fotocHECK que les identifique?									
10	¿El personal de la Escuela están adecuadamente uniformados?									
11	¿El espacio de atención a los estudiantes es acogedor y confortable?									
12	<b>DIMENSION 2</b> ¿El personal docente, administrativo de la escuela le inspira confianza?	Si	No		Si	No		Si	No	
13	¿Los estudiantes pueden estar seguros con los trámites realizados en la escuela profesional?									
14	¿El comportamiento del personal de la escuela le									





33	¿El personal de mantenimiento le apoya cuando lo necesita?	/							
34	¿Ante cualquier percance tienen apoyo del personal de mantenimiento?	/							
35	¿Cuándo solicitan algún apoyo de mantenimiento tienen pronta respuesta?	/							
36	¿El personal de mantenimiento le apoya cuando lo necesita?	/							
37	¿El personal de mantenimiento mantiene los equipos operativos?	/							
38	¿El personal de mantenimiento como (limpieza, seguridad, laboratorios) tratan con respeto a los estudiantes?	/							

Observaciones (preclear si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: José Luis Valdez Astu

DNI: 06993871

Especialidad del validador: Doctor en Educación

29 de abril del 2017

Nota: El ítem corresponde al concepto lección aprendida.  
 Observación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 Claridad: Se entiende bien el ítem y el enunciado del ítem, es concreto, preciso y claro.

Nota: Si la validación se dio suficiencia cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL MAGDALENA  
 ESPACE, PONTIFICIO  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante a continuación le presento una serie de ítems sobre SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES respecto a las necesidades que como estudiante debe cumplir la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería; las cuales serán respondidas de acuerdo a tu percepción marcando con una (X) la que consideras conveniente considerando la escala. Solo debe marcar una respuesta y evitar dejar en blanco alguna de las preguntas.

ESCALA DE VALORACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES				
Totalmente Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

DIRECCIÓN: NECESIDADES FÍSICAS						
N°	ÍTEM	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Consideras que tu Escuela cuenta con equipamiento modernos?					
2	¿Consideras que la escuela hace uso de la tecnología para facilitar la atención a los estudiantes?					
3	¿Las instalaciones físicas en las aulas, laboratorios y oficina son atractivos, cómodos y aptos para brindar un buen servicio?					
4	¿La amplitud, iluminación, ventilación del espacio facilita al personal de la escuela la realización de sus actividades?					
5	¿Considera agradable la apariencia de las instalaciones en la Escuela Profesional?					
6	¿La escuela profesional cuenta con material bibliográfico adecuado en la Biblioteca?					
7	¿La escuela brinda facilidad de uso de los equipos del laboratorio?					
8	¿El personal de la Escuela Profesional tiene una buena presencia?					
9	¿Los docentes, personal administrativo y mantenimiento de la escuela cuentan un fotocheck que los identifique?					
10	¿El personal de la Escuela están adecuadamente uniformados?					
11	¿El espacio de atención a los estudiantes es acogedor y cómodo?					
DIRECCIÓN: NECESIDADES DE SEGURIDAD						
N°	ÍTEM	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal docente, administrativo de la escuela le inspira confianza?					
2	¿Los estudiantes pueden estar seguros con los límites marcados en la escuela profesional?					
3	¿El comportamiento del personal de la escuela le inspira confianza y seguridad?					
4	¿El personal que brinda la atención a los estudiantes es amable?					
5	¿El personal de la escuela tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas?					
6	¿Los ambientes de la escuela son seguros?					

7	¿El horario de atención de los docentes y parte administrativa son adecuados?					
DIMENSIÓN: NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN						
Nº	ÍTEM	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Los docentes y personal administrativo de la escuela muestran cordialidad hacia los estudiantes?					
9	¿Los docentes se proporcionan una atención individualizada cuando lo requieren?					
10	¿El personal de la escuela profesionaliza su trabajo?					
11	¿Los docentes realizan actividades para reformar las relaciones sociales?					
12	¿Los responsables de la escuela escuchan las inquietudes o sugerencias?					
13	¿El personal de la escuela se preocupa por los intereses de sus estudiantes?					
14	¿Cuando requiere un servicio hay un personal que le ayuda en el proceso?					
15	¿El personal administrativo atiende las necesidades específicas del docente?					
16	¿El personal docente siempre atiende a sus estudiantes?					
DIMENSIÓN: NECESIDADES DE AUTOESTIMA						
Nº	ÍTEM	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
17	¿El personal docente y administrativo monitorea el avance de los estudiantes?					
18	¿Las actividades de la escuela se relacionan con los objetivos de la carrera?					
19	¿El personal de la escuela orienta y motiva a los estudiantes?					
20	¿El personal docente fomenta en el aula un ambiente de respeto?					
21	¿El personal de la escuela está dispuesto a ayudar a los estudiantes?					
22	¿El personal de la escuela fomenta la participación en actividades a los estudiantes?					
DIMENSIÓN: NECESIDADES DE AUTO REALIZACIÓN						
Nº	ÍTEM	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
23	¿Los docentes respetan el ritmo de trabajo de sus estudiantes?					
24	¿El personal de la escuela escucha y atiende a todos por igual?					
25	¿El personal docente brinda libertad para el desarrollo de los trabajos de investigación?					
26	¿El personal de la escuela permite el empleo de los herramientas tecnológicas para desarrollar actividades?					
27	¿El personal docente demuestra puntualidad?					
28	¿Los docentes demuestran compromiso y motivación constante con sus estudiantes?					
29	¿El personal administrativo atiende con predisposición?					

24/04/2017  
 657

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN  
 DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN BÁSICA  
 DIVISIÓN DE EDUCACIÓN BÁSICA  
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

### Anexo 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

BOGAS DE PLATA

**CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017"**

La responsable de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, que suscribe,  
Deja constancia que:

**ROGER LEANDRO CERNA CASTILLO**

Aplicó las encuestas de la Tesis "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SEDE LIMA ESTE, 2017" con previo conocimiento y autorización del responsable de la escuela.

Se expide el presente documento a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

San Juan de Lurigancho, 08 de mayo del 2017



**MBA. María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez**  
Responsable de la Escuela Profesional de Administración en  
Turismo y Hotelería





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 31 de mayo de 2017

Carta P. 264 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

MBA. María De Las Mercedes Vigo Gálvez

Universidad César Vallejo

Atención:

Responsable de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROGER LEANDRO CERNA CASTILLO identificado(a) con DNI N.º 42540992 y código de matrícula N.º 5000090631; estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de administración en turismo y hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas

Rector de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMR

---

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

San Juan de Lurigancho, 28 de abril de 2017

Dr:  
José Francisco Vallejos Saldarríngua  
Director Académico  
Presente.

**ASUNTO:** Solicita facilidad para aplicación de instrumentos del  
Desarrollo del Proyecto de Investigación de maestría.

De mi mayor consideración:

Yo, ROGER LEANDRO CERNA CASTILLO identificado con DNI N° 42540992  
estudiante de la escuela de posgrado en Maestría con mención en Administración de la  
Educación me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a su vez solicitarle la  
facilidad para la Aplicación de Instrumentos de Desarrollo del Proyecto de Investigación  
cuyo título es "Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en  
Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017"

Sin otro particular, agradezco la atención que brinde al presente documento.

Atentamente,



Roger Leandro Cerna Castillo  
DNI: 42540992





## ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### 1. TÍTULO

Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la universidad César Vallejo, Sede Lima este – 2017

#### 2. AUTOR

Roger Leandro Cerna Castillo

Email: rogher33\_84@hotmail.com; gercito2084@gmail.com

Asistente profesional Universidad César Vallejo

#### 3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación persiguió como objetivo general determinar la relación que existe entre La Calidad de Servicio y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo sede Lima Este.

Es un estudio correlacional de diseño no experimental transversal, se trabajó un muestreo probabilístico a fin de determinar la muestra que resultó un total de 216 estudiantes a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante dos instrumentos: cuestionario sobre Calidad de Servicio y cuestionario de Satisfacción.

Se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no presenta distribución normal por la tanto para probar la hipótesis de investigación se usará la Correlación de Spearman y Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, 2017

Los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes asimismo se concluye que los resultados determinaron que la Calidad de Servicio se da de manera regular que es un resultado igual al analizar los resultados de Satisfacción.

#### 4. PALABRAS CLAVES

Calidad, Servicio de calidad, Calidad total, Satisfacción, satisfacción de necesidades, Calidad y



satisfacción

## **5. ABSTRACT**

The present thesis report is a work of type correlation because it pursued as a general objective to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the students of administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo headquarters Lima East.

It is a non-experimental cross-sectional correlational study. A probabilistic sample was used to determine the sample, which resulted in a total of 216 students who were surveyed using two instruments: Quality of Service questionnaire and questionnaire Satisfaction.

It was demonstrated that the data of the variable and of the dimensions does not present normal distribution by the both to test the hypothesis of investigation would be used the Correlation of Spearman and As the value P is less than 0.05 then the null hypothesis is rejected and it is concluded Si There is a relationship between the Quality of Service and the Satisfaction of the students of Administration in Tourism and Hospitality of the University César Vallejo Sede Lima Este, 2017.

The results showed that there is a significant correlation between Quality of Service and Satisfaction of the students. It is also concluded that the results determined that the Quality of Service is given on a regular basis, which is an equal result when analyzing the Satisfaction results.

## **6. KEYWORDS**

Quality, Quality service, Total quality, Satisfaction, Satisfaction of needs, Quality and, satisfaction.

## **7. INTRODUCCIÓN**

Para trabajar la presente investigación denominada Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la universidad César Vallejo, Sede Lima este – 2017; primero tuve que observar en el centro laboral que los estudiantes no estaban contentos del todo con el servicio que brindábamos y siempre escuchaba quejas o reclamos por parte de ellos; asimismo se evidenciaba al momento que convocábamos para la realización de alguna actividad académica el poco interés de la gran mayoría al no asistir a las mismas. Siguiendo el trabajo me interesé más en conocer cuáles son las situaciones sobre nuestra calidad de servicio y cuan satisfechos están las necesidades de ellos con todo lo que la universidad y la escuela ofrecen en su formación profesional. La universidad y cada escuela profesional está pasando por un proceso de acreditación y Licenciamiento y nos interesa saber si las actividades que realizamos en realidad apuntan a ese objetivo también y este trabajo ayudará en algo el conocer esa situación.

En esta investigación se utilizó el método correlacional permite identificar la significatividad y

relación que existe entre las variables de estudio, el método utilizado favorece para tomar las medidas a través de los instrumentos en determinado momento según las condiciones presentes, a su vez que establece los factores intervinientes que propone nuevas estrategias o métodos y estas busquen nuevas formas de investigaciones, en conclusión la investigación servirá de base para otros trabajos de investigación relacionados con mis variables.

Asimismo para poder fortalecer el trabajo de investigación se recurrió a la búsqueda de investigaciones anteriores que ayudarán a direccionar el trabajo o también a contrastar los resultados para los cuales tenemos por ejemplo a Ospina (2015) que en su trabajo de investigación con un enfoque cuantitativo nos refiere que la calidad de servicio tiene un efecto positivo y significativo sobre el valor percibido. De esta forma se confirma la cadena de calidad de servicio – valor percibido – satisfacción – lealtad. Por otro lado Enriquez (2014) nos concluye en su investigación que en un contexto de mejora continua, se debe ser consciente de la importancia de la calidad de servicio percibida por los clientes, siguiendo tenemos a Di (2013) también en su investigación nos refiere que al analizar de forma global las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio que de todas las dimensiones solo está satisfecho parcialmente y a pesar de ello opinan que tienen esperanzas que este servicio puede cambiar. Para Ortiz (2012) nos refiere que después de su investigación y análisis de los resultados concluye que la herramienta para lograr el mejoramiento de la empresa es “La calidad de Servicio”; en cuanto a Blancas (2016) encontró en su trabajo de investigación que el proceso de enseñanza aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes guardan una relación moderada datos que resultan del análisis de sus resultados. Martel (2014) nos evidencia que existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011 y Mejorar la capacitación sobre gestión integral de calidad que considere los aspectos psicológicos de sus recursos humanos en instituciones públicas y privadas con el fin de encontrar el personal idóneo en cada área. De ésta manera se enlaza en concepto de calidad con equidad e inclusión, como lo considera actualmente el gobierno como una meta en acreditación y por último tenemos a Pelaes (2010) en cuya principal conclusión de su investigación nos refiere que comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

## Marco Conceptual

### Variable 01 - calidad de servicio:

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985, 1988) define a:

La calidad del servicio es como poder determinar una diferencia entre las percepciones reales de los clientes y las expectativas formadas a priori, y de esta manera este cliente de productos o servicios realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia. (p.126)

Miranda, Gonzáles & Chamorro Mera. (2007), Refiere a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". Se trata de una noción estrechamente unida al producto (bien material o servicio), pero independientemente de los procesos que se han llevado a cabo.

(Quality, 2006) Conjunto de las propiedades y características de un producto (proceso, bien o servicio) que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, establecidas.

### Calidad de Servicio Educativo

Senlle & Gutierrez, (2005) Define las dimensiones de la calidad de servicio educativo:

**Calidad académica:** Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas de la capital ya hay grandes diferencias y en instituciones privadas sólo es el 40% mínimo que debe desarrollar haciendo que si se brinda una calidad académica ésta debe superar por lo menos en un 50% el currículo nacional, ahora no debemos dejar de mencionar que el IPEBA considera la calidad educativa como el desarrollo integral del alumno, considerando sus 35 capacidades, habilidades entregando un ciudadano capaz de desenvolverse con ética y valores ante la sociedad. La calidad educativa considera también según Amartya Sen el desarrollo creciente de potencial y capacidades de los estudiantes en los diversos campos y que éste no puede estar desligado del concepto de equidad.

**Calidad de gestión educativa:** La gestión educativa es según Knezevich es "el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos...".

Los expertos de la OEA manejan el concepto de "proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos, requeridos para la efectiva realización y funcionamiento de un

sistema educativo...”. Todos estos conceptos dejan fortalecer el concepto que el óptimo cumplimiento de éstas necesidades incluso que según los estándares establecidos, si satisface la necesidades de los clientes o las supera se logra una gestión educativa de calidad enmarcada en la eficacia y eficiencia en el manejo de los aspectos de recursos humanos, económicos, infraestructura.

**Calidad de mantenimiento educativa:** El personal de mantenimiento en una empresa ha evolucionado en su nombramiento, actualmente se hablan de “colaboradores”, el área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clase, tenemos los colaboradores que mantienen el almacén de materiales, los de biblioteca, el soporte de mantenimiento de laboratorios de ciencias, así como los de informática (buen funcionamiento de Hardware y software).

Ahora teniendo claro de que recursos humanos hablamos para no malinterpretar que sólo hablamos de la limpieza y ornato, debemos considerar que éste personal depende de la partida económica de la gestión administrativa, por lo cual la calidad de mantenimiento es la realización de sus labores con los requerimientos necesarios para un desarrollo de óptimo. Sin embargo si nos centramos en los recursos humanos ellos también deben tener características de habilidades sociales, compromiso con la institución, creatividad e innovación para que su área destaque y por tanto genere un funcionamiento de calidad.

#### **Variable 2 – satisfacción de estudiantes:**

Thomson, I (2006) Cita a Philip Kotler, quien define la satisfacción del cliente como "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

Quintero, J (2011) En su publicación denominado “Teoría de las Necesidades de Maslow” nos hace referencia que En 1943, Maslow nos habló de su “Teoría de la Motivación Humana”, donde propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a media que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008).

Dimensión 1: Satisfacción de las Necesidades Fisiológicas: Son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Dimensión 2: Satisfacción de las Necesidades de seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Dimensión 3: Necesidades de pertenencia y relación: Cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

Dimensión 4: Necesidades de autoestima: Cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor. En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

Dimensión 5: Satisfacción de las Necesidades de auto-realización: Son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

## METODOLOGÍA

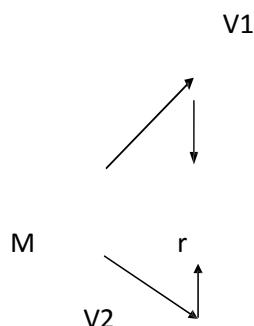
### Tipo de estudio

El presente estudio fue descriptivo - correlacional, según Sánchez y Reyes (1996), estudia el fenómeno en su estado actual y en su forma natural sin tener control directo entre las variables de estudio como son: Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes. (p. 33)

### Diseño de estudio

En el diseño de la investigación tenemos Experimentales y No experimentales y este trabajo ha empleado en el estudio corresponde a los no experimentales. Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en su forma de investigación transeccional correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p.153).

Es transeccional correlacional porque describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales. (Hernández, et al, 2014, p. 154). El gráfico que le corresponde a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M → es la muestra que representa a 216 estudiantes matriculados

V1 → Representa la variable Calidad de servicio.

V2 → Representa la variable Satisfacción.

r → representa la relación que existe entre la calidad de Servicio y la Satisfacción de los docentes de la escuela profesional de Administración en turismo y Hotelería. De la Universidad César Vallejo, Lima Este, 2017.

Como la población está conformada por 487 estudiantes matriculados en la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, entonces se califica como una población grande por lo tanto se debe elegir una muestra, para eso debemos determinar el tamaño de la muestra y según el resultado se escogió una muestra de tamaño 216 para realizar el análisis estadístico.

## 8. RESULTADOS

### Análisis de las Dimensiones

Del total de encuestados el 51% refiere que la calidad de servicio es regular, mientras que el 28% nos manifiesta que es bueno y sólo el 21% nos indica que la calidad es pésimo.

Para la calidad académica tenemos de los encuestados que el 58% lo califica como regular mientras que el 30% nos manifiesta que es bueno y un 12% que es pésimo.

Del total de los encuestados nos muestra que el 63% califica a la calidad de gestión como regular mientras que el 25% refleja que es bueno y por último con un 12% nos manifiesta que es pésimo.

Para la calidad de mantenimiento tenemos que un 54 % la califica como regular seguido de un 28% que la califica como bueno y por último tenemos que un 19% refiere que es pésimo.

Del total de los encuestados tenemos que el 63% nos manifiesta estar regularmente satisfecho y por otro lado el 23% califica como bueno y tan sólo un 14 % evidencia estar pésimo en satisfacción.

Del total de los encuestados podemos apreciar que el 31% nos manifiesta que la calidad de servicio y la satisfacción se da de manera regular mientras que el 13% nos manifiesta que es bueno y el 12% evidencia que ambos son pésimos.

Para la distribución de la calidad académica y la satisfacción tenemos que un 25% refiere que es regular sin embargo un 17% evidencia que es pésimo y por último tenemos que un 16% nos manifiesta un resultado de bueno.

El 21% de los encuestados califican como regular a la calidad de gestión y satisfacción mientras que un 14% evidencia que es pésimo seguido de un 12% que refiere ser bueno.

Del total de encuestados tenemos respecto a la calidad de mantenimiento y satisfacción que un 24% manifiesta que es regular por otra parte tenemos que un 16% refiere que son pésimos y un 14% nos evidencia que es bueno.

### Prueba de Normalidad

Como el Sig. = 0,00 < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) entonces, se demostró que los datos de la variable y de las dimensiones no presentan distribución normal por lo tanto para probar la hipótesis de investigación se usará la Correlación de Spearman.

### Prueba de Hipótesis

Como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017, con

una correlación de 0,895 que se considera como correlación fuerte entre las variables.

Existe un coeficiente de correlación de 0,585 entre las variables que es moderada además tenemos que el sig. Bilateral = 0,000 que es menor 0.05 entonces que rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe un coeficiente de correlación de 0,789 entre las variables; que es moderada asimismo tenemos que el sig. Bilateral es = (0,000) que es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Sí existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe un coeficiente de correlación de 0,654 entre las variables considerada como moderada y como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

## 9. DISCUSIÓN

Con respecto a la Hipótesis General que dice que Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017. De las cuales sus resultados fueron el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Sí existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017, coincidiendo con Ospina (2015) quien concluye que la Satisfacción es una consecuencia inmediata de la calidad de servicio y del valor percibido en relación entre transitarios y proveedores de transporte de mercancías; un aumento en la calidad de servicio o del valor percibido, dará lugar al incremento de la satisfacción del transitario.

Para la Hipótesis alterna número 1 que refiere a que Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017. Los resultados nos arrojan que existe un coeficiente de correlación de 0,585 que es moderada además tenemos que el sig. Bilateral = 0,000 que es menor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Si existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; coincidiendo con Blancas (2016) quien después de realizar la contrastación de las hipótesis llega a la siguiente conclusión principal que existe una correlación moderada entre el proceso de enseñanza aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes



de la escuela profesional de educación primaria de la Universidad nacional del centro del Perú – 2015; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de rho de spearman – 0,517.

Siguiendo con la discusión para la Hipótesis alterna número 2 que manifiesta que Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; tenemos los resultados que existe un coeficiente de correlación de 0,789 que es moderada asimismo tenemos que el sig. Bilateral es = (0,000) que es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye Si existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017; relacionándose con Pelaes (2010) quien después de realizar su trabajo de investigación concluye que el clima organizacional y la satisfacción del cliente se relacionan asimismo en sus hipótesis específicas correspondientes a relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, la retribución, estabilidad, claridad y coherencia de la dirección y los valores colectivos se relacionaban colectivamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

En la Hipótesis alterna número 3 que dice que Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017; tenemos como resultado que existe un coeficiente de correlación de 0,654 que es moderada y como el P valor (0,000) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Si existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017 y como en esta hipótesis nos refiere que a mejor mantenimiento nos mostrará una mejor imagen de la universidad es por ello que coincido con Enriquez (2014) quien después de realizar su trabajo de investigación concluye que la imagen es positiva del servicio que brindan y la estructura organizativa debe mantener esta cultura para consolidar esta percepción, y que en un contexto de mejora continua se debe ser consciente de la percepción de la calidad por parte de los clientes de la empresa.

## **10. CONCLUSIONES**

Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017.

Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración

en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este – 2017.

Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

Blancas E. (2016) *“Proceso de Enseñanza – Aprendizaje y nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación primaria de la Universidad nacional del Centro del Perú – 2015”* Huancayo – Perú. Recuperado el 13 de abril 2016 de.

[www.uncp.edu.pe/revistas/index.php/horizontedelaciencia/article/view/216](http://www.uncp.edu.pe/revistas/index.php/horizontedelaciencia/article/view/216)

Duque (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. U N Colombia. Bogotá.

Enriquez J (2014) *“Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y Cobranzas de la municipalidad de Ensenada”* La Plata – Argentina. Recuperado el 15 de enero de 2017 de: [sedici.unlp.edu.ar › Unidades académicas › Facultad de Ciencias Económica](http://sedici.unlp.edu.ar/Unidades-academicas/Facultad-de-Ciencias-Economicas).

Gálvez G. (2011) *Calidad de gestión de servicios*. Fondo edit. Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. España.

Hernández, Hernández & Baptista (2014) *“Metodología de la Investigación Científica”* 6ta. Ed. Interamericana Editores S.A. DCV. México.

Israel G. (2011) *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Martel L. (2014) *“Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas”* Lima – Perú. Recuperado el 18 de febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435>.

Ospina S. (2015) *“Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías” – Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario*. Valencia – España. Recuperado de:

[http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43626/Tesis%20Doctoral\\_Santiago%20Ospina%20Pinzon.pdf?sequence=1](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/43626/Tesis%20Doctoral_Santiago%20Ospina%20Pinzon.pdf?sequence=1). 12 de febrero 2017.

Pelaes O. (2010) *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”* Lima – Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>. 14 de marzo de 2017.

Quintero J. (2011) *Teoría de las necesidades de Maslow* 1º. Ed.

Senlle A. & Gutierrez N. (2005) *“Calidad en los Servicios Educativos”* Edic. Díaz de Santos. España.

Tarí J. (2000) *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. 1ª Ed. Edit. Spagrafic. España.

Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios (2008). *Estudios de Administración*.

**DECLARACIÓN JURADA****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Roger Leandro Cerna Castillo, egresado del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42540992, con el artículo titulado

“Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes” declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: San Juan de Lurigancho, 01 de julio de 2017.

Nombres y apellidos: Roger Leandro Cerna Castillo